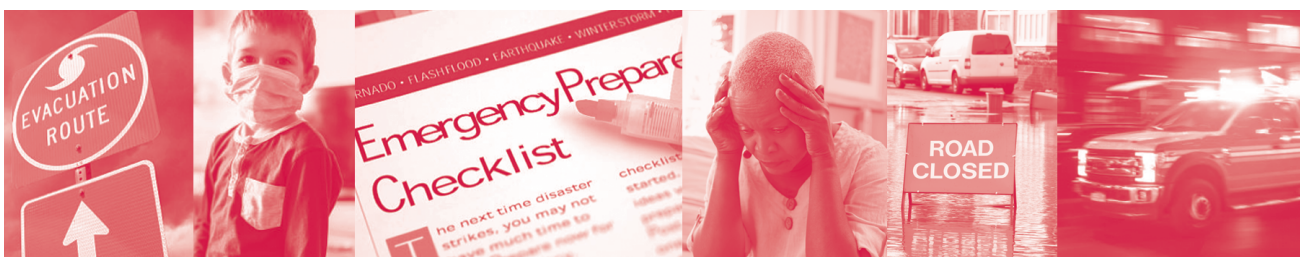
Consejos de protección al consumidor contra Estafas relacionadas a desastres

División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey
www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-888-656-6225

Las estafas relacionadas a desastres adoptan muchas formas, tales como el aumento exorbitante de precios por bienes y servicios en alta demanda durante una crisis (una práctica conocida como especulación de precios); prácticas comerciales inaceptables en la limpieza y reparaciones de hogares y propiedades después de desastres; y organizaciones benéficas falsas establecidas supuestamente para recaudar fondos destinados a



Consejos de protección al consumidor contra estafas relacionadas a desastres

las víctimas de desastres. La División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey le anima a ser un consumidor informado y familiarizarse con los diferentes tipos de fraude que a menudo surgen después de un desastre natural o emergencia pública. Además es importante aprender maneras de evitar que usted y su familia caigan en una trampa. Este folleto identifica algunos de los fraudes más comunes con relación a desastres, le ofrece consejos para detectarlos y evitarlos, y le suministra recursos a su disposición en caso de necesitar ayuda.

Índice

Sea un consumidor informado 1
Estafas típicas durante un estado de emergencia 2-16
Especulación de precios 2
Estafas relacionadas a suministros 4
Estafas relacionadas a abuelos 6
Estafas relacionadas a organizaciones benéficas 7
Estafas relacionadas a la adopción de mascotas 10
Estafas relacionadas al desempleo y a empleos desde casa 13
Estafas relacionadas a la ayuda gubernamental de estímulo económico 15
Estafas típicas al consumidor durante una emergencia de salud pública ... 16-18
Estafas relacionadas a exámenes de control y de salud 16
Estafas relacionadas a curas y tratamientos milagrosos 17

Índice

Estafas típicas al consumidor después de un desastre natural 19-25
Fraude de contratistas por reparaciones domésticas 19
Vehículos con daños causados por una inundación 23
Estafas relacionadas a extracciones de árboles 25
Reembolsos durante un estado de emergencia 26-29
Políticas generales sobre reembolsos 26
Reembolsos por viajes - Aerolíneas / Cruceros 27
Cómo presentar una queja 30
Puntos de contacto en Nueva Jersey 31
Puntos de contacto a nivel federal/nacional 32
Lista de contactos 33
Notas 35

Sea un consumidor informado

El proceso de recuperación después de una emergencia o desastre natural puede ser largo y desalentador. La preocupación por la seguridad física y el bienestar emocional suyo y de sus seres queridos puede provocar sentimientos de temor, confusión e incertidumbre que podrían convertirlo en objetivo de estafadores y depredadores financieros que procuran explotar su vulnerabilidad. A medida que navega el proceso de recuperación tras un desastre, es importante estar al tanto de que hay estafadores merodeando por todas partes, preparados con un plan o una estafa para robarle a usted, a su familia o a sus amistades. La mejor manera de protegerse y proteger a su familia es informándose sobre las maneras de detectar y evitar fraudes y estafas después de un desastre.

Manténgase en un alto estado de alerta ante el fraude.
Aunque usted puede caer presa de un fraude en cualquier momento, el período posterior a una crisis o a un desastre natural es cuando estará más vulnerable ante los depredadores financieros. Los estafadores cuentan con que usted esté preocupada/o con asuntos relacionados a la emergencia y con trabajar horas extras, a fin de aprovecharse de su distracción. Ejerza cautela particular con los correos electrónicos, mensajes de texto o mensajes por redes sociales, que a menudo hablan sobre la crisis actual, en los cuales

se le pide que abra enlaces o documentos adjuntos. A esto se le conoce como "phishing" (ciberestafa), y su meta es lograr que usted provea información personal, o que haga "clic" en enlaces que la/lo dirigirán ya sea a sitios web falsos o a instalar software malicioso en su computadora. *NO* responda, o haga "clic" en texto, o en mensajes de redes sociales que provengan de fuentes desconocidas. Además, *TENGA CUIDADO* si le piden que usted divulgue o confirme su información personal. *NO* provea información personal de cualquier índole en respuesta a una llamada telefónica, correo electrónico, o mensaje de redes sociales o de texto no solicitado.

Estafas típicas durante un estado de emergencia

Existen estafas típicas que aparecen durante toda clase de emergencias.

Especulación de precios

La especulación de precios sucede cuando un vendedor cobra precios excesivamente altos por productos y servicios durante emergencias públicas. Es inevitable que, durante emergencias y otros desastres, habrá comerciantes inescrupulosos que intentarán aprovecharse injustamente de los consumidores por medio de aumentos excesivos en los precios de alimentos, agua, y otros artículos en alta demanda.

La ley de Nueva Jersey contra la especulación de precios prohíbe aumentos exagerados a los precios durante un estado declarado de emergencia, o por unos 30 días después de culminar el estado de emergencia. Se considera exagerado un aumento de precios cuando el nuevo precio de la mercancía es un 10 por ciento superior al precio de venta que se cobraba en el curso normal de operaciones antes del estado de emergencia, a menos de que dicho aumento pueda atribuirse a un alza en los costos propios del vendedor durante la emergencia.

La Ley de Fraude al Consumidor de Nueva Jersey también protege a los consumidores contra una inflación flagrante y poco razonable a los precios de cualesquier productos, ya sea o no que se haya declarado un estado de emergencia. Asimismo, cualquier declaración falsa o engañosa sobre la eficacia o eficiencia de cualquier producto que proteja contra COVID-19 o evite la propagación de la misma también infringe la Ley de Fraude al Consumidor, y podría resultar en la imposición de sanciones y/u otras medidas.

Si usted cree que un negocio ha aumentado sus precios de forma injusta durante un estado de emergencia, se le recomienda presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, visitando **www.NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx** o llamando al **(800) 242-5846** para recibir por correo regular un formulario de presentación de quejas.

Estafas relacionadas a suministros

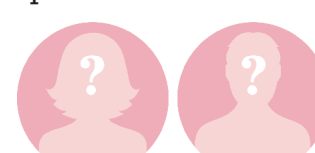
Durante un desastre o una crisis, a menudo aumenta la demanda por ciertos artículos, lo cual resulta en un suministro limitado o en una escasez de dichos artículos. Tenga cuidado con estafadores que falsamente crean tiendas, sitios web, cuentas de redes sociales, y direcciones de correo electrónico para promocionar la venta de artículos escasos. Los consumidores que caen presa de dichas estafas cibernéticas pagan precios exorbitantes por una mercancía que nunca se les entrega o que resulta ser de una calidad inferior a lo que se anunció. Cuando los consumidores intentan comunicarse con los vendedores para obtener una devolución de dinero, se enteran de que el vendedor cerró las puertas de su negocio y desapareció junto con su dinero. *INVESTÍGUE.* Antes de hacer un pedido por medio de una tienda cibernética que desconoce, considere los siguientes consejos que le permitirán evitar una estafa:

- Asegúrese de hacer negocios con una fuente de buena reputación. Revise la compañía o el producto por medio de ingresar el nombre en un motor de búsqueda, usando términos como "opiniones", "queja" o "estafa". Lea las opiniones. Verifique con el fabricante o la compañía distribuidora que el vendedor es un legítimo vendedor de los artículos a la venta.
- Conozca lo que está comprando. Lea cuidadosamente la descripción del

producto por el vendedor, en particular la letra pequeña. Si el vendedor cuenta con bienes de marca conocida a precios considerablemente descontados, puede que se trate de artículos falsificados.

- Entienda los términos de la venta, incluyendo el costo total, los impuestos, los cargos por envío, así como las fechas de entrega y las políticas de devolución.
- Pague con una tarjeta de crédito. No pague con dinero en efectivo, ni por transferencia bancaria. Pague con una tarjeta de crédito, a fin de recibir las protecciones que otorga la ley federal. En caso de que un negocio cobre a su cuenta, pero nunca hagan entrega de la mercancía, tiene la opción de disputar la transacción y presentar un informe sobre el asunto a su compañía de tarjeta de crédito. Visite la Comisión Federal de Comercio (FTC, siglas en inglés) en: **consumer.ftc.gov/articles/0221-billed-merchandise-you-never-received.**

Si tiene problemas con una compra efectuada en línea, tiene la opción de resolverlo por su cuenta con el vendedor. En caso de sospechar una estafa, presente una queja ante la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, en **NJconsumeraffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx** así como con la FTC en **ftc.gov/complaint**.



Estafas dirigidas a los abuelos

En una típica estafa dirigida a los abuelos, los estafadores se hacen pasar por un nieto/a o alguien en nombre de dicho nieto/a, tal como un oficial de policía o un abogado/a, y alegan que han provisto ayuda o tratamiento a dicho pariente, por lo cual solicitan un pago. En caso de recibir dicha llamada, no se asuste. Resista la tentación de actuar inmediatamente. La meta de aquellas personas es engañarla/lo para que les envíe dinero antes de darse cuenta de la estafa.

Tome las siguientes medidas para protegerse y asegurarse de que la llamada no es una estafa:

- En caso de recibir una llamada o correo electrónico de parte de alguien que alega conocerla/lo y le pide ayuda, verifique que la persona que llama se trata en realidad de una amistad o de un pariente. Considere crear una palabra o frase en clave que solamente sus familiares conocen, a fin de verificar que la llamada es legítima.
- Comuníquese directamente con la persona que el/la llamante alega ser. Si no puede contactar a la persona, comuníquese con otra persona, tal como una amistad, un vecino, o un pariente de la persona para verificar los hechos, inclusive si se le dijo que mantuviera en secreto dicha información.
- Si los únicos métodos de pago que se aceptan son transferencias bancarias o tarjetas regalo, probablemente se trata de una estafa. Una vez se haya enviado

dinero por medio de un giro bancario u otra clase de servicio de transferencia, es posible que no se pueda recuperar.

- Si usted envió dinero y considera que se le estafó, comuníquese de inmediato con el servicio de transferencia monetaria para reportar la estafa. Es posible que ellos puedan bloquear la transferencia si no ha sido recogida aún.
- Si usted cree que ha sido víctima de una estafa, o han tratado de engañarlo, comuníquese con la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, al (800) 242-5846, o presente una queja en línea con la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, en: **NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx**. También tiene la opción de presentar un informe sobre un posible fraude, en **ftc.gov/complaint**, o llamando al **1-877-FTC-HELP**.

Estafas relacionadas a organizaciones benéficas

Durante las épocas de crisis, las personas quieren donar a aquellos que tienen necesidad. Los estafadores lo saben y sin demora se aprovechan de este sentido de generosidad para salirse con la suya. Como consecuencia de desastres o crisis a gran escala, muchas organizaciones benéficas solicitarán donaciones para ayudar a las personas que lo necesiten. Muchas de estas entidades benéficas son legítimas y emplearán los fondos tal y como

lo han prometido, pero otras entidades utilizarán el dinero que usted done para su propia ganancia. Se recomienda que los consumidores hagan su tarea antes de donar a cualquier actividad de socorro tras un desastre. A fin de garantizar que su donación caritativa sea utilizada tal y como se prometió:

- Infórmese sobre la entidad caritativa. NO done a una entidad benéfica sobre la cual no sepa nada. ¿Cuál es el propósito de la entidad benéfica? Tome tiempo para investigar a la entidad benéfica.
- Haga preguntas. ¿Está registrada la entidad benéfica en Nueva Jersey? ¿Está exenta la entidad del requisito de registración? Visite **NJConsumerAffairs.state.nj.us/public-charity-search-results/** para mayor información sobre la organización benéfica, así como verificar el estatus de su registración o cumplimiento normativo.
- Tenga cuidado con cualquier correo electrónico que alegue provenir de una entidad caritativa o negocio y que solicite cualquier información personal suya. Esta es una forma común para que los ladrones de identidad roben su información. *NO* provea información personal, tal como el número de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito, o el número de seguro social, a través de correo electrónico o por teléfono.

- Tenga cuidado e investigue cuando se trata de sitios de microfinanciación colectiva y de recaudación de fondos. Aplique el mismo nivel de vigilancia al donar a dichas fuentes. Conozca la persona o entidad a quien está donando, e investigue antes de donar. No sea presa fácil de una historia trágica, ya que puede tratarse de una estafa.
- No se deje engañar por un nombre persuasivo. A menudo, las entidades caritativas deshonestas cuentan con nombres impresionantes, o similares a los de las organizaciones respetables y legítimas. Haga sus deberes e investigue a la entidad benéfica antes de hacer una donación.
- No sucumba ante la presión. No permita que otras personas la/lo presionen a fin de donar, y cuando alguien la/lo llame, no se sienta obligada/o a contribuir de inmediato.
- Pregunte sobre recaudadores profesionales de fondos. A veces las entidades benéficas contratan a recaudadores profesionales de fondos. Puede que los recaudadores profesionales de fondos se queden con un porcentaje de los fondos recaudados, por concepto de honorarios y gastos. Antes de donar, averigüe si la organización emplea recaudadores profesionales de fondos. Si desea saber el porcentaje del total del monto contribuido que realmente va destinado a la entidad

benéfica, llame al **(973) 504-6215** o visite **NJConsumerAffairs.state.nj.us/public-charity-search-results/**.

- Si usted cree que un negocio o entidad benéfica le ha engañado o estafado, comuníquese con la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey por teléfono, al **(800) 242-5846** or **(973) 504-6200**, o visite **NJConsumerAffairs.gov**.

Estafas relacionadas a la adopción de mascotas

Con frecuencia, las estafas relacionadas a adopción de mascotas aumentan durante una emergencia pública. Es posible que las personas se sientan aisladas y deseen compañía, o deseen rescatar a los animales afectados por un desastre. Sea cual sea la razón, antes de adoptar una mascota, tome medidas para evitar caer presa de una estafa de adopción de mascotas.

En una estafa típica de adopción de mascotas, un estafador creará un sitio web falso, utilizando un nombre de dominio relacionado a una raza canina o felina específica, posiblemente combinando dicho nombre con palabras como “puppy” (cachorro) o “kitten” (gatito). Se anunciará dicho servicio en sitios web clasificados, en redes sociales, o a través de correos electrónicos de ciberestafa o de otras maneras a fin de generar tráfico al sitio web falso. Los sitios web suelen tener fotos de animales lindos a fin de seducir a los visitantes a comunicarse con la/el dueña/o del sitio web, quien,

en realidad, es un/a estafador/a sin tener animales para la venta. En muchos casos, los estafadores jamás fueron dueños de los animales anunciados en los sitios web.

A los consumidores que respondan a dichos anuncios se les instruirá pagar tarifas antes de que se pueda enviar al animal. Por ejemplo, aquellos costos ficticios pueden incluir "tarifas de envío", "tarifas de vacunación", "tarifas por cuarentena", "seguro", o incluso hasta "tarifas por cajas especiales de embalaje". En cada caso, la meta es la misma: lograr que el consumidor siga pagando dinero y/o proporcione valiosa información personal hasta que se dan cuenta que se trata de una estafa, o cuando se les acaba el dinero. Siga los siguientes pasos para protegerse a sí misma/o a la hora de adoptar a una mascota:

- Haga sus deberes a la hora de adoptar a una mascota.
- Investigue al vendedor/a. Pregunte el nombre y apellido completo del vendedor/a, así como su número de teléfono y su dirección postal. Busque información en línea sobre el vendedor/a. En caso de no hallar ninguna información, o al ver opiniones negativas, es posible que se trate de una estafa.
- Haga una búsqueda en línea de una imagen del animal. Con frecuencia, los estafadores usan las mismas fotografías vez tras vez. En caso de que la misma fotografía aparezca en

múltiples sitios web, puede que sea una foto de archivo y que sea una estafa.

- No pague ninguna tarifa para obtener un animal que no ha visto en persona. Visite a la mascota en persona antes de aceptar adoptarla.
- Tenga cuidado con las ofertas en línea de mascotas "gratuitas". Aunque podría parecer ser una buena oferta, se sabe que los estafadores han ofrecido mascotas "gratis" con el fin de atraer a consumidores desprevenidos que paguen sumas cuantiosas por jaulas especiales, vacunas, envío y otros costos relacionados a mascotas que no existen.
- No pague ninguna tarifa utilizando una tarjeta regalo o realizando una transferencia bancaria. A menudo, las solicitudes de pago a través de transferencia bancaria o por tarjeta prepagada de débito son una señal de alarma sobre un posible fraude. Las tarjetas regalo y las transferencias de fondos son similares al envío de efectivo. Una vez se haya enviado, resulta casi imposible obtener una devolución. Sería mejor pagar por tarjeta de crédito, ya que, de tal manera, la entidad que expide la tarjeta puede ayudarle en caso de problemas.
- Tenga cuidado con vendedores que están ubicados en el extranjero. Si el vendedor está ubicado en el extranjero, podría ser indicativo de una estafa.

- Considere un albergue local de animales. En vez de utilizar a un vendedor o criador particular, considere adoptar una mascota en un albergue local.

En caso de ser víctima de una estafa de adopción de mascotas, tiene la opción de presentar una queja en línea ante la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, en: **NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx** o llame al **(800) 242-5846** para recibir un formulario de presentación de quejas por correo regular.

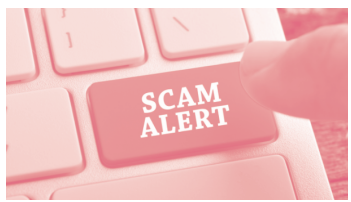
Estafas relacionadas al desempleo/ a empleos desde casa

Tenga cuidado con los estafadores, quienes intentan aprovecharse de individuos vulnerables durante altos periodos de desempleo que se presentan durante un estado de emergencia. Los estafadores se centran en personas que buscan empleo, así como en individuos que intentan cobrar prestaciones legítimas de desempleo. En ambas instancias, se diseñaron las estafas a fin de engañar a las personas para que suministren su información personal.

En el caso de prestaciones por desempleo, los estafadores llaman o envían un mensaje al individuo y alegan trabajar para el Departamento de Trabajo, solicitando

información sobre su reclamación de desempleo. Tenga en mente que ningún empleado/a que procese reclamaciones de desempleo *JAMÁS* solicitará dinero, o información personal o financiera, y *JAMÁS* se le pedirá que pague una tarifa para tramitar la reclamación de prestaciones. En el caso de personas que buscan un empleo, es posible que los estafadores creen sitios web con ofertas y oportunidades falsas de trabajar desde casa. Con frecuencia, se seduce a las víctimas hacia el engaño con un correo electrónico basura o con un anuncio por Internet. Se insta a las personas que buscan empleo a ejercer cautela en dicho aspecto, o a la hora de responder a ofertas laborales. Hay posibilidades de que las oportunidades laborales que sean demasiado buenas como para ser ciertas, y los enlaces a trabajos con pocos requisitos o información sobre el puesto, se traten de estafas disfrazadas para robar información personal o para instalar software malicioso en su computadora. *INVESTIGUE*, o de lo contrario, usted podría convertirse en la próxima víctima de una estafa, poniendo en riesgo su información personal y resultando en un posible robo de su identidad y su dinero. *NO* suponga que el sitio web y dirección de un negocio son legítimos. *NO* provea información personal de cualquier índole en respuesta a una llamada telefónica, correo electrónico, o mensaje de redes sociales o de texto no solicitado. *NO* pague dinero por adelantado, ni le provea a

nadie su información bancaria o de tarjeta de crédito. NO responda, o haga "clic" en cualquier enlace que se encuentre en correos electrónicos, mensajes de texto, o mensajes de redes sociales sospechosos.



Estafas relacionadas a la ayuda gubernamental de estímulo económico

Estafas relacionadas a la ayuda gubernamental de estímulo económico
Durante un estado declarado de emergencia, pueden presentarse instancias en que el gobierno federal emitirá cheques de estímulo económico a contribuyentes fiscales en EE.UU. De ser así, se enviarán los fondos de estímulo económico por cheque, por depósito directo, o, posiblemente, por medio de tarjetas prepagadas de débito. Ninguna persona del gobierno federal la/lo llamará en ningún momento, ni le solicitará su número de Seguro Social, su cuenta bancaria o tarjeta crédito a fin de recibir una asistencia gubernamental; en ningún momento usted tendrá la obligación de efectuar pagos a fin de recibir fondos de estímulo económico emitidos por el gobierno federal. *NO* provea información personal de cualquier índole en respuesta a una llamada telefónica, correo electrónico, o mensaje de redes sociales o de texto no solicitado que afirme tratarse del IRS (Servicio Federal de

Impuestos Internos, por sus siglas en inglés). El IRS no se comunicará inicialmente con los consumidores utilizando dichos métodos. *TENGA CUIDADO* con los correos electrónicos, mensajes de texto o de redes sociales que aparentan provenir del IRS o de una institución financiera. A esto se le conoce como "phishing" (ciberestafa), y su meta es lograr que usted provea información personal, o que haga "clic" en enlaces que la/lo dirijan a sitios web falsos o que instalan software malicioso en su computadora. *NO* responda, o haga "clic" en cualquier enlace que se encuentre en correos electrónicos, mensajes de texto, o mensajes de redes sociales sospechosos.

Estafas típicas al consumidor durante una emergencia de salud pública

Existen estafas al consumidor que suelen presentarse de manera más común durante una emergencia a la salud pública, tal como una pandemia.

Estafas relacionadas a exámenes de control/de salud

En el caso de una crisis de salud importante, tal como una pandemia, puede que sean necesarios los exámenes de control y de salud. Manténgase alerta ante los estafadores que fingen ser empleados del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés), o de los

Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), u otros departamentos del gobierno federal que envían mensajes de texto y/o correos electrónicos, con instrucciones para que los destinatarios hagan "clic" en un enlace, con el fin de completar una prueba obligatoria o registración en línea para hacerse una prueba de detección. Dicha estafa está diseñada para robar información personal, financiera y/o médica. *NO* responda, o haga "clic" en cualquier enlace que se encuentre en correos electrónicos, mensajes de texto, o mensajes de redes sociales, proveniente de fuentes desconocidas..

Si usted cree que un estafador se ha comunicado con usted, presente un informe sobre el incidente a las autoridades locales de policía de su comunidad, así como a la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, en **AskConsumerAffairs@dca.lps.state.nj.us**.

Estafas relacionadas a curas y tratamientos milagrosos

Durante una emergencia a la salud pública, a menudo emergen los estafadores con ofertas para vender curas y vacunas falsas, así como tratamientos no comprobados. Se recomienda que los consumidores ejerzan

cautela con los productos que alegan prevenir, tratar, o curar enfermedades, cuya seguridad y eficacia no ha sido evaluada por la Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU. (FDA, por sus siglas en inglés), puesto que la ingestión de dichos productos podría representar un peligro grave y mortal para usted y su familia.

DESCONFÍE de cualquier terapia que alegue ser una "solución rápida". Existen pocas enfermedades o condiciones que puedan tratarse con rapidez. *DESCONFÍE* de "curas milagrosas" que aleguen tratarse de un avance científico, o que contienen ingredientes secretos. Es posible que dichos alegatos sean una farsa. *NO* se deje engañar por testimonios personales. Dichos testimonios no sustituyen las pruebas científicas. Si algo suena demasiado bueno, es probable que no sea cierto.

Antes de tomar cualquier tratamiento, hable con su proveedor de cuidado médico. NO demore o suspenda un tratamiento médico apropiado, o que esté en transcurso, a fin de probar un nuevo medicamento sin consultar a su doctor. En caso de tener preguntas sobre un medicamento, consulte con su farmacéutico o comuníquese con la División de Información sobre Drogas (DDI) de FDA, y hable con un farmacéutico de DDI en **druginfo@fda.hhs.gov** o por teléfono al **1-855-543-DRUG (3784)** y **301-796-3400**.

Estafas típicas al consumidor después de un desastre natural

Hay otras estafas al consumidor que suelen presentarse de manera más común después de un desastre natural, tal como un huracán.

Fraude de contratistas para reparaciones domésticas

Los desastres naturales, como las inundaciones y los huracanes, pueden causar extensos daños y resultar en que los dueños de casa se desesperen por reemplazar o reparar los daños a su propiedad. Equipados con pagos cuantiosos relacionados a seguros, o con fondos de su propio bolsillo, dichos propietarios están ansiosos por pagar a contratistas que puedan convertir sus hogares en lugares nuevamente habitables. Desafortunadamente, este panorama después del desastre favorece la aparición de contratistas inescrupulosos que buscan aprovecharse de los consumidores vulnerables.

Los estafadores firman contratos para reparar o reponer los hogares dañados, algo que a menudo requiere de un financiamiento inicial significativo, y luego realizan labores mal hechas, o no realizan ninguna labor antes de abandonar el trabajo y desaparecer con su dinero. Luego, los propietarios de hogares se ven obligados a contratar a otro contratista (por un costo adicional) para que repare la mano de obra deficiente o complete

el proyecto. Ejerza cautela a la hora de contratar un contratista para reparaciones domésticas. Tenga cuidado con las técnicas de venta de alta presión, tarifas iniciales excesivas, y con contratistas desconocidos que llegan a su comunidad luego del azote de un desastre. Siga los siguientes pasos y protéjase a sí misma/o contra contratistas deshonestos de reparaciones domésticas:

- Verifique el estatus de registración de todo contratista de reparaciones domésticas. Comuníquese con la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, al (800) 242-5846 o al (973) 504-6200 para enterarse si el contratista bajo consideración está registrado o si ha sido sujeto de quejas y/o de acciones legales por parte del gobierno estatal.
- Investigue. Pregunte a su contratista sobre sus afiliaciones profesionales, y confirme dicha información con las organizaciones provistas.
- Obtenga cotizaciones o estimados por escrito de parte de tres contratistas de reparaciones domésticas, como mínimo. Pregunte a los contratistas cuánto tiempo han estado operando, si cuentan con seguro de responsabilidad / seguro contra terceros (tal y como lo requiere la ley), y si utilizarán subcontratistas en el proyecto.
- Investigue opciones de financiamiento para su proyecto. Busque opciones de crédito y asegúrese de entender

la tarifa de porcentaje anual que usted tendrá que pagar.

- Obtenga un contrato por escrito. Los contratistas de reparaciones domésticas tienen la obligación de revelar la razón social/nombre legal y dirección comercial del contratista, así como las fechas de inicio y de finalización, una descripción del trabajo a realizarse, y el precio total. Asegúrese que los nombres comerciales de los principales productos y materiales utilizados o instalados figuran en el contrato.
- Asegúrese que toda garantía figure por escrito. Cerciórese de obtener una copia escrita de toda garantía, para sus archivos.
- No pague la totalidad del trabajo por adelantado. El arreglo tradicional es proveer un tercio del costo por adelantado, otro tercio al llegar al punto medio del trabajo, y el último tercio al finalizar el trabajo. La ley de Nueva Jersey prohíbe que los contratistas de reparaciones domésticas exijan el pago final relativo a un contrato antes de que se hayan finalizado las reparaciones domésticas, en consonancia con los términos del contrato. Esto quiere decir que usted no debería efectuar el último pago sino hasta que se haya finalizado el trabajo.
- *NO* pague con efectivo.
- Evite los contratistas transitorios de

reparaciones domésticas. Todo contratista de reparaciones domésticas debe estar registrado con el Departamento de Asuntos del Consumidor. En caso de contratar a un contratista, asegúrese de conseguir los nombres y apellidos, así como direcciones, números de teléfono, números de placas de carros, y descripciones de vehículos. En caso de que ocurra un problema, dicha información ayudará a la policía a la hora de localizar al contratista.

- Cuando firme un contrato, pídale al contratista que le provea un documento de renuncia al derecho prendario. Dicho documento de renuncia se trata de un recibo que señala que ni los trabajadores ni suministradores de materiales le pedirán dinero una vez usted le haya pagado al contratista. Si un contratista le pide a usted que firme una declaración, indicando que usted cubrirá los costos por materiales y mano de obra si el contratista no paga, tenga cuidado.

Vehículos con daños causados por una inundación

Como consecuencia de los desastres naturales, con frecuencia las compañías de seguros declaran a los vehículos con daños causados por una inundación como pérdidas totales. En vez de relegar esos vehículos inservibles a una chatarrería, los estafadores intentarán vendérselos a consumidores incautos; trabajan con rapidez para desembarcar los vehículos antes de que se actualicen los sistemas informáticos, de tal manera que los sistemas de verificación de títulos de auto no tengan tiempo de detectar el historial de un vehículo.

Y antes de que un consumidor descubra los antecedentes de inundación del vehículo, con frecuencia el vendedor ya se ha esfumado.

Puede ser difícil detectar los vehículos con daños causados por una inundación, y con frecuencia estos autos desarrollan problemas graves. En Nueva Jersey, se considera que un concesionario de automóviles en el estado comete prácticas publicitarias ilícitas si no revela en su publicidad que un automóvil ha sufrido daños previos, cuando dichos daños eran conocidos por el concesionario, o que el concesionario debía conocer, y en instancias en que dichos daños exceden unos $1.000. Es posible que el concesionario de automóviles también esté sujeto a sanciones adicionales por infracciones, bajo la Ley de

Fraude al Consumidor de Nueva Jersey y bajo la Ley de Vehículos Usados Defectuosos, por falsa representación y omisión relativa a la condición pre-venta del vehículo.

Es importante que el concesionario le dé un informe del historial del vehículo, o consiga dicho informe por su propia cuenta antes de hacer la compra. Muchos concesionarios ofrecen el informe sin costo alguno. Asegúrese que el número de identificación del vehículo (VIN, por sus siglas en inglés) que figura en el informe coincide con el VIN en el vehículo que usted considera comprar. Puede que el historial del vehículo revele que se designó el título del vehículo con una designación de "Inundación" (y puede también revelar cualquier accidente previo o discrepancias en el odómetro/cuentakilómetros). Lo ideal sería conseguir un mecánico cualificado que examine al vehículo antes de efectuar la compra. Si no le resulta posible hacerlo, visite el siguiente sitio web para obtener consejos sobre cómo detectar un vehículo con daños causados por una inundación: **NJConsumerAffairs.gov/News/Consumer%20Briefs/tips-on-spotting-a-flood-damaged-car.pdf**
Si sospecha que compró, sin saberlo, un vehículo con daños causados por una inundación de parte de un concesionario registrado en Nueva Jersey, por favor comuníquese por teléfono con la División de Asuntos del Consumidor, al **(800) 242-5846** o visitando **NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx**.

Estafas relacionadas a extracción de árboles

Después de un desastre relacionado a las condiciones meteorológicas, es posible que estafadores sin escrúpulos se desplacen a zonas fuertemente afectadas por desastres naturales, con el fin de aprovecharse de consumidores mientras éstos intentan extraer árboles caídos. Con frecuencia, los estafadores de extracción de árboles harán solicitudes de puerta en puerta, ofreciendo realizar labores con árboles caídos a precios rebajados, siempre y cuando se les pague por adelantado. Desafortunadamente, estos estafadores cobrarán el dinero y luego se marcharán sin jamás regresar para realizar la labor. NO pague antes de que se finalice el trabajo. Puede que estos estafadores mientan y digan que cuentan con seguro, den ofertas a consumidores que son válidas por un período limitado de tiempo, y cobran extra por retirar los desechos. Si necesita ayuda para extraer un árbol que se ha caído sobre su hogar o su carro, localice a alguien calificado para dicha labor en vez de caer presa de una estafa. Investigue toda compañía de servicio de árboles que considere contratar. Se le recomienda también comunicarse con su compañía de seguro de vivienda para indagar sobre la cobertura en la póliza, y los pasos a seguir para iniciar una reclamación. Asegúrese de documentar los daños y, de ser posible, tomar fotografías o videos. Para más información sobre los servicios de cuidado de árboles, visite **nj.gov/dep/parksandforests/forest/community/**.

Reembolsos durante un estado de emergencia

Políticas generales sobre reembolsos

Salvo ciertas excepciones, se exige que los establecimientos de comercio minorista en Nueva Jersey revelen sus políticas sobre reembolsos por mercancía imperecedera, incluyendo cualquier política o normativa que el negocio tenga sobre reembolsos monetarios, y de ser así, de qué manera y bajo cuáles condiciones se efectúan. Se debe publicar dicha política en un aviso que esté fijado sobre la mercancía en sí, fijado en cada caja registradora en el puesto de venta, o publicado en cada entrada de la tienda para uso del consumidor. Por lo general, la política de reembolsos del comercio minorista determinará si usted tiene derecho o no a un reembolso.

Los negocios pueden proveer un reembolso en cualquier momento, incluso cuando no sea requerido por ley. En caso de que un comerciante minorista incumpla en publicar su política, o incumpla en atenerse a los términos de la misma, es posible que esté infringiendo la Ley de Fraude al Consumidor de Nueva Jersey. Si usted cree que lo antedicho aplica en su caso, tiene la opción de presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor; diríjase a: **NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx.**

Reembolsos relacionados a viajes

Al planificar un viaje, a menudo los consumidores compran seguro de cancelación del viaje. Dicho seguro normalmente provee un reembolso en caso de que usted se vea obligada/o a cancelar su viaje debido a una enfermedad o un fallecimiento en la familia. Asegúrese de entender exactamente lo que la póliza cubre y no cubre. Por ejemplo, la mayoría de las compañías de seguro de viajes no proveen reembolsos por viajes cancelados debido a una pandemia u otro desastre. Si usted compró seguro de viajes, se le recomienda hablar con la entidad aseguradora de viajes para enterarse sobre la cobertura de una reclamación..

Desafortunadamente, es necesario que los consumidores se mantengan alerta, durante un estado de emergencia, ante los estafadores que aleguen ser agentes autorizados de seguros procurando vender productos de seguros falsos. *NO* divulgue ninguna información personal a ninguna persona por teléfono o por correo electrónico. Si alguien intenta venderle un seguro de viajes que cubra, de manera específica, eventos actuales relacionados a desastres, puede que se trate de una estafa; tenga cuidado.

Aerolíneas

Cuando la cancelación o demora de un vuelo resulte ser culpa de una aerolínea, es posible que los pasajeros tengan derecho a un reembolso del precio del boleto de

avión, así como tarifas asociadas. Cuando la aerolínea no es responsable por condiciones climatológicas u otros eventos impredecibles que pudiesen demorar o hacer cancelar los vuelos, la mayoría de los pasajeros no califican automáticamente para obtener un reembolso, particularmente si dichos pasajeros compraron boletos de avión no reembolsables. No obstante, es posible que, durante ciertas emergencias, las aerolíneas modifiquen sus políticas relativas al reembolso, cancelación y cambio de vuelos como respuesta a la situación actual. Si necesita cambiar o cancelar sus planes de viaje, se le recomienda comunicarse con la aerolínea para obtener más información. Asimismo, si usted compró seguro de viajes, se le anima a hablar con la entidad aseguradora sobre la posibilidad de cobertura de una reclamación. Para más información sobre las normas generales relativas a vuelos y reembolsos, sírvase visitar el sitio web de la División federal de Protección al Consumidor en temas de Aviación: **transportation.gov/airconsumer**. Puede presentar una queja por medio de este enlace: **airconsumer.dot.gov/escomplaint/ConsumerForm.cfm**.

Cruceros

En caso de tener una disputa o un problema con una empresa de cruceros luego de comprar seguro de viajes, puede comunicarse con la Oficina de Asuntos del Consumidor y Servicio de Resolución de Disputas en la

Comisión Federal Marítima (FMC, por sus siglas en inglés) aquí: **fmc.gov/resources-services/cruisepassenger-assistance/**. Aunque FMC no puede ordenar que una empresa de cruceros realice un reembolso a un pasajero que decide no viajar, ofrece servicios voluntarios, potencialmente útiles, de resolución de disputas. Para presentar una solicitud de ayuda ante el Servicio de Resolución de Disputas del FMC, se le recomienda enviar un correo electrónico a **complaints@fmc.gov** , indicando "Complaint v... , ("Queja contra... ", en inglés) en el área de Tema o Asunto, añadiendo el nombre del operador de crucero, y proporcionando una descripción muy breve del asunto en el cuerpo del correo electrónico.

Si usted considera que le han provisto información falsa, engañosa o inaceptable de otra manera, en respuesta a indagaciones ante la empresa de cruceros o de viaje, tiene también la opción de presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor, dirigiéndose a: **NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx**.

Cómo presentar una queja

En caso de ser víctima de un fraude, tiene la opción de presentar una queja en línea ante la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey, en: **NJConsumerAffairs.gov/Pages/Consumer-Complaints.aspx** o llame al **(800) 242-5846** para recibir por correo regular un formulario de presentación de quejas.

Puntos de contacto en Nueva Jersey

Oficina del Fiscal General de NJ: **nj.gov/oag/**

División de Asuntos del Consumidor de NJ: **NJConsumerAffairs.gov/**

Policía Estatal de NJ: **njsp.org/division/homeland-security/emergency-management.shtml**

Oficina de Administración de Emergencias de NJ: **ready.nj.gov/**

Oficina de Seguridad y Preparación Nacional de NJ: **njhomelandsecurity.gov/**

Departamento de Salud de NJ: **nj.gov/health/**

Departamento de Trabajo y Desarrollo Laboral de NJ: **nj.gov/labor/**

División de Impuestos de NJ: **state.nj.us/treasury/taxation/e911.shtml**

Departamento de Servicios Humanos de NJ: **state.nj.us/humanservices/**

Puntos de contacto a nivel federal/nacional

Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA):
fema.gov/disaster/4339/emergency-preparedness

Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU.: **ready.gov/**

Departamento de Justicia de EE.UU.: **justice.gov/fraudtaskforce/report-fraud/chart**

Comisión Federal de Comercio:
consumer.ftc.gov/features/dealing-weather-emergencies

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD):
hud.gov/info/disasterresources

Administración de Negocios Pequeños de EE.UU.:
sba.gov/funding-programs/disaster-assistance

Servicio Meteorológico Nacional: **weather.gov/sgf/disaster_preparedness**

Lista de contactos

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Lista de contactos

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Nombre: _____ No. de teléfono _____
Correo electrónico: _____

Notas

Notas

Consejos de protección al consumidor contra Estafas relacionadas a desastres

División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey
www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-888-656-6225