

*Guía Práctica del
Consumidor para las
Fiestas de Fin de Año de
la Procuradora General*

*¡Deseándole una temporada
de fiestas segura!*

Cynthia H. Coffman
Procuradora General del
Estado de Colorado



Mensaje de la Procuradora General del Estado Cynthia H. Coffman

¡Feliz Navidad y Próspero Año Nuevo!

En esta época del año, nos reunimos con la familia y amigos para celebrar las fiestas y para contemplar un año nuevo lleno de posibilidades. Es la época donde muchos de nosotros compartimos la felicidad, intercambiando regalos o donando a causas caritativas. Esta **Guía Práctica del Consumidor para las Fiestas de Fin de Año** tiene consejos prácticos para que usted pueda efectuar sus compras o hacer sus donaciones de una manera segura durante la temporada de fiestas y transcurso del año.

Durante todo el año, nuestro equipo de protección al consumidor trabaja duro, no solo en la identificación de prácticas comerciales corruptas, si no también educando a la gente de Colorado con temas como "las estafas más comunes" y "el robo de identidad". Desafortunadamente, la temporada de fiestas trae consigo oportunidades adicionales para aquellas personas que desean aprovecharse de nuestra generosidad. Esta guía incluye consejos y recursos, los cuales contribuirán a que tenga una feliz temporada de fiestas sin problema alguno. Por favor, comparta esta guía con su familia y amigos, y también ayúdenos a promoverla en las redes sociales.

Departé mía y todo el equipo de la Procuraduría General del Estado de Colorado, le deseamos Feliz Navidad y un próspero Año Nuevo.



A handwritten signature in blue ink that reads "Cynthia H. Coffman".

Cynthia H. Coffman
Procuradora General del estado de Colorado

COMPRAR CON SEGURIDAD

Como hacer sus compras de manera inteligente

Con la gran cantidad de anuncios, ofertas especiales y promesas de ahorros, es lógico que usted investigue antes de irse al centro comercial. Tome en cuenta los siguientes consejos para que pueda efectuar sus compras de manera inteligente:

- Compare productos y precios en internet antes de irse a la tienda. Otro beneficio del internet es la posibilidad de ver los comentarios de otros consumidores antes de comprar los productos en la tienda.
- Tenga cuidado con el servicio de apartado. Antes de apartar algún artículo, asegúrese de comprender bien todos los términos y condiciones del servicio de apartado del comerciante, como también cualquier otro costo adicional.
- Verifique todos los detalles antes de que le agreguen una garantía extendida o contrato de servicios a cualquiera de sus compras. Es posible que pueda verificar esta información en internet antes de irse a la tienda.



- Conserve todos los recibos y solicite un recibo de regalos para que no tenga problemas; en caso de que tenga que hacer alguna devolución.
- Lea bien el contrato del comerciante. Antes de finalizar su compra, asegúrese de comprender bien las reglas de cancelación, devolución o sustitución. ¿Le harán el reembolso a su tarjeta o simplemente le darán un crédito en la tienda?
- Verifique bien cómo funciona cualquier programa de reembolso antes de comprar, ya que en muchas ocasiones, estos “precios de oferta” promocionados son en realidad programas de reembolso del fabricante. Asegúrese de comprender bien cómo funciona el programa de reembolso que se le ofrece; como se debe solicitar, el plazo para solicitarlo, y de qué forma se le hará el reembolso (en efectivo, con una tarjeta prepagada, con crédito en la tienda, etc.). **Y POR ÚLTIMO**, que no se le olvide lo más importante: solicitar el reembolso.

Como hacer sus compras de manera segura

Las multitudes, la emoción y, en ocasiones, las compras de última hora pueden causar que se olviden los consejos básicos para mantener la seguridad al hacer sus compras en esta temporada de fiestas. Estos factores, más el estrés, pueden causar que usted baje la guardia. Por lo tanto, siempre que pueda, tome en cuenta lo siguiente:

- Compre durante el día. Si debe hacerlo de noche, vaya acompañado de un amigo o miembro de familia.
- Evite usar joyería costosa.
- Haga lo posible de no cargar una bolsa de mano o cartera.
- Manténgase alerta de sus alrededores, aun cuando vaya de prisa – pensando miles de cosas.
- Evite traer consigo grandes cantidades en efectivo.
- Pague por sus compras con cheque o tarjeta de crédito, siempre que le sea posible.
- Lleve el efectivo en el bolsillo de enfrente.
- Evite cargar demasiadas bolsas y paquetes. Es importante que tenga buena visibilidad y libertad de movimiento para evitar cualquier percance.
- Desconfíe de cualquier desconocido que se acerque sin razón alguna. En esta época hay estafadores que intentan varios métodos para que usted se distraiga, para así poderle robar el dinero y sus pertenencias.
- Guarde sus compras en la cajuela, cuando no tenga otra opción más que dejarlas en el automóvil; de esta manera, no estarán a la vista.
- Guarde sus recibos, por si acaso tenga que devolver cualquier artículo.
- No dude en solicitar ayuda al personal de seguridad de la tienda o centro comercial, en caso que desee que alguien lo acompañe a su automóvil de noche.

COMPRAR POR INTERNET

Como hacer sus compras por internet

Realizar sus compras por internet puede ser divertido, rápido y, a veces, más económico; ya que muchos comerciantes o distribuidores solo están disponibles por internet o solo ofrecen ciertos productos y ofertas en sus páginas. Desafortunadamente, existen ciertos tipos de compras por internet que son peligrosas que usted debe evitar. Siga los siguientes consejos para que tenga una experiencia de compras por internet segura:

- Asegúrese que las características de seguridad del navegador se encuentren instaladas en su computadora y que esta tenga las actualizaciones más recientes.
- Evite abrir correos electrónicos y mensajes de texto no solicitados, como tampoco abra los enlaces de anuncios y ventanas emergentes.
- Compre solo en sitios web protegidos, cuya dirección de internet comience con "https" y/o que desplieguen el pequeño icono del candado en la parte inferior derecha del sitio o en la barra de navegación que se encuentra en la parte superior.



- Utilice diferentes contraseñas. No use la misma contraseña para cada sitio que visite y también asegúrese que sus contraseñas no solo sean simples secuencias de números, fechas de nacimiento, nombres de mascotas, etc.
- Compre solo con comerciantes por internet conocidos y cuya reputación pueda verificar fácilmente.
- Investigue el negocio. Por lo menos, realice una búsqueda sencilla por internet para verificar la licencia del negocio y su historial con el Better Business Bureau.
- Confirme que el negocio tenga un número válido de atención al cliente, en caso de que tenga preguntas adicionales o para cualquier problema.
- Desconfíe de los sitios que ofrecen productos a precios sumamente bajos, especialmente, en lo que se refiere a productos electrónicos de marca. Es probable que estos sitios solo busquen recopilar su información personal. También, estos sitios suelen vender productos de imitación o productos que han sido dañados, devueltos y después renovados. Recuerde que si una oferta parece demasiado buena para ser verdad, entonces posiblemente no lo sea.
- Tenga cuidado con las ofertas que ofrecen tarjetas de regalo “gratuitas” en redes sociales como Facebook. Estas ofertas típicamente piden que usted también se registre con comerciantes participantes, lo cual significa que también le pedirán que proporcione su valiosa información personal y financiera a vendedores corruptos.
- Pague por sus compras en internet con tarjeta de crédito (la ley federal tiene un límite de \$50 si su tarjeta se ha usado inapropiadamente). También puede pedir un reembolso a su tarjeta por cualquier cargo que usted sospeche que sea fraudulento.
- Evite los negocios que le pidan efectuar los pagos por medios poco convencionales, como órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos, compañías de transferencia de fondos (Western Union / Money Gram), o por medio de dispositivos de prepago (como su teléfono celular).
- Asegúrese de comprender bien la política de cancelación, de devolución y de reemplazo del comerciante, antes de finalizar su compra por internet. Investigue si el comerciante le devolverá el dinero a su tarjeta o solo le pagará con un “crédito en la tienda”.
- Revise la fecha de entrega prometida. La Ley de la Mercancía Ordenada por Correo, Internet o Teléfono (16 CFR Parte 435) requiere que cualquier declaración, en la cual el comerciante precise un plazo de entrega, deberá estar razonablemente fundamentada. Aun cuando no se precise un plazo de entrega, el comerciante deberá confirmar con certeza que el producto se entregará dentro de treinta días. Esta ley también indica que si el comerciante no cumple con el plazo de entrega indicado, él deberá obtener el consentimiento del cliente para aceptar, ya sea, una entrega retrasada o el reembolso del dinero por mercancía no entregada.

- Verifique el monto total a pagar, incluyendo costos de manejo y envío, servicios de entrega urgente, cargos de reposición o cualquier otro cargo similar, antes de finalizar su compra por internet.
- Busque y lea la política de privacidad del comerciante para que comprenda bien qué tipo de información del cliente se está recabando, cuál será el uso de esta información y si usted puede optar por no aceptar que esta información sea recabada o compartida.
- No proporcione más información personal de lo que sea necesario proporcionar. Recuerde que el comerciante no tiene por qué pedirle su fecha de nacimiento o número de seguro social.
- No confíe en los correos electrónicos o mensajes de texto que pretendan venir de un servicio de mensajería no reconocido. Estos mensajes tienden a redirigirlo a un sitio externo para reclamar el paquete; de esta manera, se roba su información personal o financiera.
- Tenga cuidado al hacer sus compras por teléfono móvil. Si opta por comprar de esta manera, solo use aplicaciones proporcionadas por un comerciante conocido y con buena reputación. Las aplicaciones que recibe por correo electrónico y mensajes de texto no solicitados o por anuncios y ventanas emergentes pueden tener algún programa malicioso u otros tipos de virus que pueden infectar su dispositivo móvil.
- Sea precavido al conectarse a una red de WI-FI pública para efectuar cualquier tipo de negocio por internet. Aun cuando la red y contraseñas estén protegidas, nunca se sabe quién pueda estar espiándolo.
- Tenga precaución con los anuncios de venta de artículos populares o difíciles de encontrar en sitios de subastas como eBay o en sitios de anuncios clasificados como Craigslist, ya que puede ser que estos productos anunciados en realidad no existan o estén dañados. No haga trato, en ese tipo de sitios, con individuos que le pidan hacer un pago por adelantado; por medio de una orden de pago, usando a empresas de transferencia de fondos o de cualquier otro medio poco convencional.
- Conserve un registro de la transacción de su compra e imprima una copia del formulario de pedido y cualquier otra correspondencia que reciba.
- Revise periódicamente los movimientos de su tarjeta de crédito, aun cuando haya seguido al pie de la letra estos consejos; para que de esta manera, usted pueda detectar rápidamente si alguien está usando su cuenta sin su autorización.



Ladrón de Identidad

EJERCER DISCRECIÓN AL SOLICITAR PRESTAMOS DE CONSUMO

¿Necesita un préstamo para para sufragar los gastos de la temporada de fiestas?

En esta temporada puede haber una fuerte presión para comprar regalos, para viajar, etc. También, en estas fechas, se ven muchas ofertas especiales promocionando intereses bajos, pagos extendidos o con "cero interés".

Si usted considera realmente necesario solicitar un préstamo personal de consumo en esta temporada (o realmente en cualquier tiempo), entonces tenga en mente lo siguiente:

- Solicite solo la cantidad necesaria que podrá liquidar. Para no pedir de más y controlar las compras impulsivas, haga un presupuesto antes de que empiece la temporada de fiestas. Lleve consigo una copia del presupuesto como recordatorio de adherirse a su plan inicial.
- Intente solicitar el préstamo con una entidad financiera convencional (como su banco) antes de hacerlo con cualquier otro prestamista. Si esto no es posible, entonces solicite el crédito con un prestamista que tenga licencia con el Código Uniforme para el Crédito del Consumidor de Colorado (UCCC, por sus siglas en inglés), y que también esté regulado por las leyes de cumplimiento que rigen los préstamos. Usted puede encontrar una lista de estos prestamistas en www.coloradoattorneygeneral.gov/uccc.
- Desconfíe de los préstamos por internet. La ley de Colorado requiere que todos los prestamistas, incluyendo a los prestamistas que ofrecen préstamos por internet, tengan licencia para operar. Además, esta ley pone un límite a la cantidad de cargos de financiamiento y cualquier otro tipo de cargos que le quieran hacer. Desafortunadamente, hay muchos casos donde los prestamistas por internet ignoran la ley de Colorado y cobran a los consumidores tasas de intereses MUCHO MÁS altas de lo que permite la ley de Colorado.
- Asegúrese que su información confidencial (como su información bancaria, número de seguro social, etc.) estará bien protegida, antes de proporcionársela a cualquier prestamista. Investigue la política de privacidad del prestamista. ¿Se compartirá su información sin su conocimiento con terceros?

- Limite el número de solicitudes de crédito. No abra solicitudes de más con diferentes prestamistas. Recuerde que cada vez que solicite crédito, se obtendrá un reporte de su crédito. Su crédito puede ser afectado negativamente cuando varios prestamistas obtienen su reporte de crédito dentro de un corto periodo de tiempo.
- Tenga cuidado con las ofertas de financiamiento “gratuitas”. Muchos negocios ofrecen cobrar cero intereses en su financiamiento a lo largo de un periodo corto (típicamente de 3 a 6 meses). Bajo este tipo de plan no se le cobrará interés, siempre y cuando usted pague toda la deuda dentro del periodo promocional. Sin embargo, si todavía hay un saldo a pagar al final del periodo promocional, el acreedor agregará todo el interés que no se le cobró dentro del periodo promocional.
- Tenga cuidado con los apartados. Las ofertas de apartado se han popularizado de nuevo en años recientes y pueden ser una opción cuando su meta es evitar la deuda. Sin embargo, tenga en mente que no todas las opciones de apartado son iguales. Lea cuidadosamente la información en letra chica para identificar cualquier cargo oculto. ¿Qué cantidad de dinero le devolverán y como se lo devolverán si decide cancelar? ¿Existen cargos de reposición? ¿Qué sucede si el artículo se pone en oferta mientras este apartado?



TENER CUIDADO AL UTILIZAR LOS CODIGOS QR

¿Qué son los códigos QR? Los códigos QR (del inglés Quick Response Code, código de respuesta rápida) son unos pequeños recuadros rellenos de puntos. Estos códigos de barra bidimensionales suelen estar en muchos anuncios y en muchos productos, aunque son diferentes a los códigos de barra tradicionales, ya que traen consigo mucha información. Con el aumento en aplicaciones para escanear códigos QR en teléfonos inteligentes y otros dispositivos móviles, el consumidor puede obtener información sobre productos, comparar precios en diferentes tiendas y acceder a información inmediatamente. Estas ventajas son muy buenas, pero como con todos los avances tecnológicos, estos suelen atraer a predadores que usan la misma tecnología para cometer fraude.

Los códigos QR falsos lo pueden dirigir a sitios web peligrosos, donde un programa malicioso (malware) se puede cargar automáticamente a su teléfono móvil, o donde también se puede comprometer su información personal y contraseñas.

Siga los siguientes consejos para evitar el fraude con los códigos QR:

- Asegúrese que su teléfono inteligente u otro dispositivo tenga instalado y en operación, un programa antivirus y de protección contra el malware (programa malicioso).
- Asegúrese que cualquier aplicación para el escaneo de códigos QR que baje, venga de un sitio confiable.
- Nunca escanee cualquier código que vea en una pared, ventana, poste de luz, o hasta en el suelo.
- Desconfíe de los códigos en espacios públicos, aun cuando estos tengan otra información adjunta.
- Revise que el código no sea una calcomanía puesta encima del código original, si es que decide escanearlo.
- Nunca proporcione algún tipo de información personal o financiera en ningún sitio a donde el código QR haya redirigido.



TENER CUIDADO CON LAS ESTAFAS DE CARIDAD

En estos días, las agencias de caridad y los recaudadores de fondos (grupos que recaudan fondos a nombre de organizaciones) recaban dinero usando diferentes medios; como por teléfono, en persona, por correo electrónico, por internet (incluyendo las redes sociales y sitios de financiamiento colectivo [crowdfunding]), y por medio de dispositivos móviles.

Pero, ¿cómo se puede diferenciar a una agencia de caridad legítima de una falsa? Tome en cuenta las siguientes señales de advertencia para que por lo menos pueda poner en cuestión la legitimidad de una agencia de caridad:

Señales de advertencia de una estafa de caridad:

Independientemente del medio que usen para comunicarse con usted, evite a cualquier organización de caridad que se rehúse a proporcionarle información detallada acerca de su identidad, misión, costos, y de la manera que donación será utilizada. Además de estas señales, desconfíe de cualquier agencia de caridad o recaudador de fondos que:

- No pueda proporcionarle la información de registro con la Secretaría del estado de Colorado;
- Se rehúse a comprobar que la donación será deducible de impuestos;
- Le agradezca por haberse comprometido anteriormente con la agencia de caridad, cuando usted no recuerda haberlo hecho;
- Usa técnicas de alta presión; como pedirle que haga su donación inmediatamente, antes de que usted lo pueda pensar o investigar;
- Le pida hacer la donación en efectivo o le pide que haga un giro de dinero;
- Se ofrezca a utilizar un servicio de mensajería o servicio de entrega al día siguiente, con el fin recoger la donación inmediatamente;
- Le garantiza ganar en un sorteo en cambio por su contribución. Por ley, nunca se tiene que hacer una donación para poder ganar en un sorteo.



Bandido de la Caridad

Como evitar las estafas de caridad:

- Visite www.checkthecharity.com para cerciorarse que la agencia de caridad esta apropiadamente registrada con la Secretaria del estado de Colorado y visite la página para las agencias de caridad del Better Business Bureau en www.give.org, para obtener información de cualquier agencia de caridad que le pedida alguna donación.
- Exija el número de recaudador de fondos y el número de registro de la agencia de caridad que la persona represente. Si le piden dinero en persona, exija la identificación del recaudador y de la agencia de caridad.
- Pregunte por el porcentaje de su donación que será destinado a la agencia de caridad. Cualquier agencia de caridad que tenga buena reputación, con gusto le proporcionará esta información.
- No pague en efectivo. Escriba un cheque a nombre de la agencia de caridad para hacer su donación.
- Tenga cuidado con las agencias cuyos nombres suenan casi igual al de otras agencias de caridad conocidas. En muchas ocasiones, estos nombres, los cuales suenan muy parecidos, están simplemente diseñados para confundir a los donadores.



- Desconfíe de cualquier correo electrónico no solicitado. Se han reportado muchos casos de correos electrónicos que pretenden representar a agencias de caridad conocidas, como la Cruz Roja o United Way. Estos correos también pueden contener enlaces que lo pueden llevar a un sitio de una agencia de caridad ficticio, diseñado para robar su información.
- No responda a cualquier correo electrónico que le pida hacer una donación, sin importar cuál sea la organización. En lugar de hacer eso, vaya directamente al sitio web de la organización o llámeles para hacer su donación. Además, este tipo de correos traen el riesgo de propagar virus en las computadoras.
- Consulte con su asesor de impuestos o el IRS para cerciorarse que su donación será deducible de impuestos. El hecho de que la agencia de caridad tenga un número de identificación de impuestos no significa, necesariamente, que su contribución será deducible de impuestos.
- Las personas de edad avanzada que deseen más información sobre las estafas de caridad pueden comunicarse con la agencia de protección para las personas de edad avanzada AARP ElderWatch, llamando a la línea directa de atención al consumidor de Colorado (Colorado Consumer Hotline) al número 1-800-222-4444.

Como hacer sus donaciones por internet:

- No asuma que las recomendaciones de la agencia de caridad, que aparecen en sitios como Facebook, blogs, u otras redes social, han sido verificadas. Investigue usted mismo la agencia.
- Desconfíe de las páginas web falsas, las cuales pueden ser muy similares a otras páginas de agencias de caridad auténticas. Estas páginas pueden pedirle información personal o hasta infectar a su computadora.
- Investigue de qué manera se usara la información personal que proporcione en el sitio web de la agencia de caridad. Tenga cuidado con cualquier sitio web que no le proporcione la política de privacidad.
- Colorado Gives Day es movimiento a nivel estatal, el cual se lleva a cabo cada año y que también tiene por fin, incrementar el número de donaciones por internet en Colorado. Visite <https://www.colorado.gives.org/CoGivesDay> para obtener más información o para hacer una donación.

¿QUE DEBE HACER EN CASO DE TENER ALGÚN PROBLEMA?

Para la mayoría de ustedes, la temporada de compras de fin de año será exactamente lo que debe ser: diversión, familia, comida y amigos. Desafortunadamente, para algunos de ustedes, el hecho de que sigan a pie los consejos que ofrece esta guía, no significa que estarán libres de las prácticas corruptas o fraude de algunos. Por ejemplo, podría encontrarse en una situación en la que usted haya pagado por productos que jamás se le hayan entregado o que al momento de recibirlos, estos no fuesen los mismos que se habían anunciado. En caso de que se encuentre en esta situación, tome nota de los siguientes consejos:

- Trate de resolver el problema directamente con el comerciante—de manera profesional—y así, intentar llegar a un acuerdo amigable.
- Si sospecha que ha sido víctima de fraude o de una estafa, comuníquese con el Better Business Bureau para presentar un informe y de igual manera, usted debe presentar una denuncia en mi oficina. Puede llamar al 1-800-222-4444 o presentar una denuncia por internet en www.stopfraudcolorado.gov.
- Si sospecha que ha sido víctima de un crimen, comuníquese con las autoridades locales (policía/oficina del Sheriff) y presente un informe policial.
- Si sospecha que ha sido víctima de robo de identidad, también debe comunicarse con las autoridades locales y visitar nuestra página de información sobre el robo de identidad, ID Theft Center en www.stopfraudcolorado.gov/fraud-center/identity-theft para obtener más información.

Si cree que lo han defraudado, estafado, o que le han robado su identidad, por favor visite StopFraudColorado.Gov y presente una denuncia. También es igualmente importante que presente un informe con la policía.

Nosotros, en el Departamento Jurídico del estado de Colorado, esperamos que esta guía le haya sido útil y deseamos que la pueda compartir con sus amigos y vecinos.

Departa de todo nuestro equipo, le deseamos Feliz Navidad y un Próspero Año Nuevo.

Cynthia H. Coffman
Procuradora General del estado de Colorado



Si usted ha sido víctima de fraude o desea más información sobre como reportar cualquier actividad fraudulenta, llame a la Línea Directa del Consumidor de Colorado a los siguientes teléfonos:

Número gratuito:	1-800-222-4444
Dentro del área metropolitana de Denver:	303-222-4444
Desde fuera de Colorado:	720-508-6223



Las denuncias pueden ser presentadas en nuestro sitio web en:
www.stopfraudcolorado.gov/report

Regístrese para recibir alertas de fraude y para suscribirse al boletín
Consumer Fraud Awareness Bulletin en:
www.stopfraudecolorado.gov/fraudawareness





Cynthia H. Coffman
Procuradora General del estado de Colorado

Noviembre de 2016