

Diga no a las estafas

Consejos breves para protegerse contra el fraude

El consumidor bien informado sabe evitar estafas. Aprenda a reconocer las señales de fraude y sepa protegerse. También conozca las herramientas y los recursos que pueden ayudarle.

Las señales de fraude

Aunque las estafas varían tanto como la imaginación del estafador, todas las estafas tienen algunos aspectos en común. Las siguientes son algunas de las señales de fraude. Las estafas no necesariamente exhibirán todas estas señales de fraude, pero si reconocerá al menos una de estas señales en cualquier estafa:

- *Comunicación inesperada:* Si no espera una llamada, correo electrónico, texto o visita de alguna empresa o de alguna oficina de gobierno, la comunicación que recibe podría ser la de un impostor.
- *Le piden dinero o información personal:* El objetivo de casi todos los fraudes es de conseguir que usted pague dinero o divulgue información personal. Si le piden dinero o su información en algún momento inesperado, se podría tratar de una estafa.
- *Urgencia:* Si lo presionan a actuar con urgencia (pagar dinero, dar información personal, o tomar alguna decisión importante), en general significa que alguien no quiere darle el tiempo necesario para investigar y poder tomar una decisión bien informada. Esta es una de señal de fraude común.
- *Una amenaza o una oferta tentadora:* El estafador logra conseguir dinero o información de sus víctimas al aprovecharse de sus emociones. Típicamente se aprovecha del temor que pudieran sentir (al ser amenazadas de arresto, deportación, o pérdida de acceso a sus cuentas, etc.) o se aprovecha de la esperanza que pudieran sentir (por las

promesas de ganar dinero, conseguir romance, resolver un problema financiero, etc.)

- *Insistencia en que les pague de cierta manera:* Los delincuentes quieren asegurarse de que usted no podrá conseguir la devolución de su dinero cuando se dé cuenta que lo han estafado. Tampoco quieren que la policía pueda seguirles los rastros. Por eso, en general, exigirán que les pague por giro o transferencia electrónica, o con el número de una tarjeta prepago, o con una tarjeta de regalo u otra forma que impida la recuperación del dinero.

Cómo protegerse

Usted puede ponerle el alto a los estafadores si toma precauciones, si no acepta como cierto todo lo que le dicen, y si toma ventaja de los útiles y recursos que tiene a su disposición.

- *Tome su tiempo.* El éxito de los estafadores se debe en gran parte a las reacciones apresuradas de las víctimas (quienes responden sin antes tomar medidas de verificación). Entre más le parezca que debe actuar de inmediato, más probable es que está tratando con un estafador.
- *Ignore o verifique las comunicaciones dudosas.* En general, si no presta atención cuando sospecha de alguna comunicación, el estafador lo dejará en paz y perseguirá a otra persona. Si cree que la comunicación es legítima y no la quiere ignorar, verifíquela (use el número de teléfono, la página web o la dirección de correo electrónico que usted ya conoce como legítimos).

Consumer Action Managing Money Project

www.managing-money.org

■ *Obtenga una segunda opinión.* Si le piden (o le exigen) dinero, información personal o de sus cuentas, o le piden acceso a su computadora, pídale una opinión a alguien de confianza; por ejemplo, a un amigo o familiar bien informado, a un abogado, o al personal de su banco o de una agencia de gobierno, etc.

■ *Fíjese en los detalles.* Las estafas se distinguen porque seguido contienen errores ortográficos o errores de inglés; parecen hechos de manera descuidada; relatan historias enredadas; o exhiben otras señales de que algo no está bien.

■ *Utilice internet.* Como herramienta potente, el internet le permite investigar a individuos y a empresas; verificar la realidad de las afirmaciones e historias que escucha; revisar las calificaciones y reseñas de distintos productos y servicios; y obtener consejos y recursos que le ayudan a evitar fraude. Si no tiene acceso a internet, pida ayuda a alguien que si lo tenga o úselo en la biblioteca pública.

■ *Utilice una tarjeta de crédito.* Bajo leyes federales, las tarjetas de crédito ofrecen fuertes protecciones para consumidores. Por ejemplo, le otorgan el derecho a disputar cargos fraudulentos y limitan a un máximo de \$50 lo que podrían cobrarle por cargos fraudulentos. Además, siempre se puede descubrir quién recibió pagos de una tarjeta de crédito.

■ *Infórmese sobre estafas recientes.* Lea noticias sobre estafas para aprender a evitarlas, y también para desarrollar un "sexto sentido" que la ayudará a reconocer el fraude.

Consejos para víctimas de fraude

Si ha sido víctima de fraude, debe denunciarlo. En qué oficina denunciarlo depende del tipo de fraude. En casi todos los casos, debería notificar a la Federal Trade Commission (FTC) (<https://www.ftccomplaintassistant.gov>). La FTC recolecta información sobre las estafas actuales y la remite a las autoridades.

En la mayoría de casos también debería denunciar el fraude ante el procurador estatal

("attorney general") (<http://www.naag.org/>). Si la estafa ocurrió a nivel local, también notifique a la oficina del fiscal local ("district attorney") (<https://www.usa.gov/state-consumer>). Si requiere copia de un informe policial ("police report"), comuníquese con las autoridades locales.

Si el fraude ocurrió a través de internet, denúncielo al Internet Crime Complaint Center (IC3), un sitio web que dirigen el National White Collar Crime Center y la FBI (<https://www.ic3.gov/complaint/default.aspx>).

Si sospecha que se trata de un fraude internacional, puede reportarlo a eConsumer.gov (www.econsumer.gov). Este es un sitio web que administra la International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), una asociación en la que colaboran 34 agencias de protección al consumidor de distintas partes del mundo.

Si recibió por correo una carta fraudulenta o cheque falso, denúncielos en la oficina del correo United States Postal Inspection Service (<https://www.uspis.gov/report/> o teléfono 800-ASK-USPS).

Los fraudes relacionados con impuestos y el IRS (agencia tributaria) deben reportarse al Treasury Inspector General for Tax Administration (TIGTA) (https://www.treasury.gov/tigta/contact_report_scam.shtml o 800-366-4484).

Si fue víctima de fraude de inversiones, denúncielo a las agencias que regulan al sector de inversiones. Podría reportarlo a la Securities and Exchange Commission, agencia federal reguladora de la venta de valores (www.sec.gov/complaint/select.shtml o teléfono 800-SEC-0330), y a la reguladora de valores a nivel estatal (<http://www.nasaa.org/about-us/contact-us/contact-your-regulator/>). SaveAndInvest.org ofrece consejos para presentar quejas y otros datos de contacto en su página "Reporting Investment Fraud" (<https://www.saveandinvest.org/protect-your-money-report-fraud/reporting-investment-fraud>).

Para denunciar fraude relacionado con Medicare o Medicaid, diríjase al U.S.

Department of Health and Human Services
Office of Inspector General (<https://forms.oig.hhs.gov/hotlineoperations/report-fraud-form.aspx> o por teléfono: 800-HHS-TIPS/800-447-8477).

También puede reportar el fraude de Medicaid a la agencia estatal encargada (<https://www.cms.gov/About-CMS/Components/CPI/CPIReportingFraud>).

Los veteranos que hayan recibido una llamada o correo fraudulentos, deben reportarlo al U.S. Department of Veterans Affairs' Identity Safety Service (<https://www.va.gov/identitytheft/> o 855-578-5492).

Si recibe una llamada sospechosa de alguien que dice ser del Seguro Social (Social Security Administration o SSA), repórtela a la Office of the Inspector General (<https://oig.ssa.gov/report> o 800-269-0271).

Denuncie el fraude relacionado con crédito y préstamos, transferencias de dinero, informes de crédito y otros servicios financieros al Consumer Financial Protection Bureau (<https://www.consumerfinance.gov/complaint/> o 855-411-2372). Averigüe dónde más puede denunciar fraudes financieros en la página "Complaints About Banks and Lenders" de USA.gov (<https://www.usa.gov/complaints-lender>). Obtenga consejos sobre cómo denunciar el fraude hipotecario y de préstamos en la página "Reporting Mortgage and Lending Fraud" de SaveAndInvest.org (<https://www.saveandinvest.org/protect-your-money-report-fraud/reporting-mortgage-and-lending-fraud>). Notifique a su proveedor de servicio móvil y de internet si recibe llamadas, textos o correos fraudulentos.

Si le pagó a un estafador con tarjeta de crédito, dispute los cargos con el emisor de la tarjeta. Si pagó con tarjeta de débito, pregunte a su banco si se puede detener el pago o si puede disputarlo. Si pagó con tarjeta prepagada o de regalo, llame al emisor para averiguar sus opciones. Si pagó por medio de un intermediario, tal como PayPal o eBay, pregunte a la compañía si puede disputar el pago. Si su pago fue por medio de Western Union, llámeles a la línea directa de fraude

(800-448-1492). Si usó otras compañías de envío de dinero, busque las instrucciones para reportar fraude en la página web de las mismas.

Si ha sido víctima de robo de identidad, visite IdentityTheft.gov (www.identitytheft.gov) para reportar el fraude y para crear un plan que le ayude a reparar el daño. Si cree que fueron afectadas sus cuentas actuales o si abrieron nuevas cuentas a su nombre, pida su informe de crédito gratuito de cada una de las tres principales compañías de informes de crédito en AnnualCreditReport.com (www.annualcreditreport.com). (Tiene derecho a un informe gratuito cada 12 meses y cada vez que sea víctima de fraude.)

Si sus ingresos son bajos y es víctima de algún fraude financiero, como el robo del capital o valor líquido de su vivienda ("home equity fraud") o fraude de inversiones, busque ayuda legal gratuita en el sitio web de Legal Services Corporation (<https://www.lsc.gov/what-legal-aid/find-legal-aid>). Si sus ingresos no son lo suficientemente bajos para calificar para ayuda gratuita, comuníquese con la asociación de abogados local ("local bar association") para consultar con un abogado (https://www.americanbar.org/groups/legal_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders.html).

Recursos

Una guía con más información sobre estafas, "**Just Say No to Scams: A guide to protecting yourself from liars, cheats and crooks**" se puede descargar gratis en el sitio web de Consumer Action (https://www.consumer-action.org/english/articles/scams_guide).

La publicación "**Common Scams: Recognizing and avoiding fraud**" incluye información sobre decenas de estafas comunes y ofrece consejos para evitar o contestar a cada tipo de estafa. Puede descargarla gratis en el sitio web de Consumer Action (https://www.consumer-action.org/english/articles/common_scams).

SCAM GRAM es el boletín mensual de Consumer Action que le informa sobre las estafas en el ámbito tecnológico y sobre el fraude de tarjetas de crédito, robo de identidad y otros: <https://www.consumer-action.org/news/scam-gram>.

Las alertas de **Fraud.org** le ayudan a mantenerse informado sobre los más recientes fraudes: <http://www.fraud.org/alerts>.

Scam Tracker de Better Business Bureau (BBB) le permite reportar estafas y leer sobre las estafas que otros han reportado. El objetivo es de prevenir más estafas: <https://www.bbb.org/scamtracker/us/>.

Las alertas sobre fraude de la Federal Trade Commission (FTC), agencia federal de protección al consumidor, ofrecen información actualizada y consejos prácticos: <https://www.consumer.ftc.gov/scam-alerts>.

IdentityTheft.gov ofrece un plan para reparar el daño que resulta del robo de identidad: www.identitytheft.gov.

Acerca de Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de materiales multilingües educativos, extensión comunitaria y defensa del consumidor, Consumer Action faculta al consumidor infrarepresentado en todo el país para que haga valer sus derechos y prospere económicamente.

Asesoramiento y asistencia para el consumidor: Presente quejas de consumidor en <https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form> o 415-777-9635. (Se hablan chino, inglés y español.)

Acerca de esta publicación

Esta publicación fue creada por el proyecto Managing Money Project de Consumer Action (www.managing-money.org). Forma parte de un módulo educativo sobre estafas que incluye varios materiales de capacitación para educadores comunitarios. Encuéntrelo en línea (https://www.consumer-action.org/modules/module_scams).

Política de uso

Se permite la libre reproducción y distribución de esta publicación para fines educativos no comerciales, tal como boletines educativos, sitios web de organizaciones no lucrativas, y presentaciones o charlas comunitarias.