

El *Nuevo* Manual

Programa de Educación y Protección para los Mayores de Edad

¡Basta Ya!

www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-877-746-7850

Nuevo **¡Basta Ya!**

Introducción



Programa de Educación y Protección para los Mayores de Edad

Estimado Consumidor:

La División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey (*New Jersey Division of Consumer Affairs*) está comprometida a empoderar a los ciudadanos mayores de edad y a todos los consumidores del estado, proveyendo la información y alertas necesarias para que se protejan a sí mismos y a sus familias del fraude.

Este manual **¡Basta Ya!** (*Programa de Educación y Protección para los Mayores de Edad*) y nuestros seminarios de **¡Basta Ya!** le ayudarán en el mercado, a como evitar estafas, resguardar su identidad y crédito, invertir prudentemente, obtener una hipoteca, y manejar su salud. También incluye sugerencias de sentido común para uso de cada día. Esta información que le damos aquí se obtiene de las quejas más recientes de los consumidores y de las alertas al fraude, así como de las investigaciones de la oficina de protección al consumidor de nuestra agencia y sus procesos legales.

La División de Asuntos del Consumidor es el recurso del consumidor para protegerse del fraude. Puede ponerse en contacto con **el Centro de Servicio para el Consumidor** (*Consumer Service Center*) llamando al **800-242-5846**, si quiere información sobre un negocio, un licenciado profesional, o desea reportar fraude.

Atentamente,

La División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey

Índice

Capítulo 1: **TRATANDO CON NEGOCIOS**

| | |
|---|---|
| <i>De compras</i> | 1 |
| <i>Ley de Limón de NJ, venta y reparos de autos</i> | 2 |
| <i>Reparo de viviendas</i> | 6 |
| <i>Caridades</i> | 8 |

Capítulo 2: **EVITE LAS ESTAFAS MÁS COMUNES**

| | |
|--|----|
| <i>“Phishing” y seguridad en el Internet</i> | 13 |
| <i>Estafas de impostores</i> | 16 |
| <i>Estafas de venta y compra en línea</i> | 19 |
| <i>Estafas de sorteos y telemarketing</i> | 22 |

Capítulo 3: **PROTEJA SU IDENTIDAD Y CRÉDITO**

| | |
|--------------------------------|----|
| <i>Robo de identidad</i> | 27 |
| <i>Crédito y deudas</i> | 30 |

Índice

Capítulo 4: **INVERSIONES E HIPOTECAS**

| | |
|--|----|
| <i>Fraude de inversiones y valores</i> | 35 |
| <i>Estafas de hipotecas</i> | 40 |

Capítulo 5: **MANEJANDO SU SALUD**

| | |
|---|----|
| <i>¡Prevenga el abuso de medicinas recetadas!</i> | 45 |
| <i>Cuidado con las medicinas</i> | 47 |
| <i>Seleccionando a un doctor</i> | 50 |
| <i>Cuidado de salud en casa</i> | 54 |
| <i>SHIP y Oficinas para Mayores de Edad por Condado</i> | 57 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| RECURSOS ADICIONALES | 57 |
|-----------------------------------|----|

Nuevo **¡Basta Ya!**

De Compras

**Leyes de Limón de
Nueva Jersey, venta y reparos de autos**

Reparo de viviendas

Caridades



Capítulo 1-tratando con negocios

DE COMPRAS

La mayoría de los negociantes de Nueva Jersey son honestos y profesionales. Negociar honestamente y mercadear de manera justa es también provechoso para los negocios. Sin embargo, el fraude existe. Los consumidores de Nueva Jersey pierden miles de dólares anualmente a tácticas fraudulentas de “cebo y cambio,” a trabajos chapuceros de vivienda, y a muchas otras estafas.

La División vigila por un comercio justo, implementando el **Acta de Fraude para el Consumidor** (*Consumer Fraud Act*) y sus regularizaciones. Le ayudaremos si ha sido defraudado, pero es mejor ser precavido y prevenir el fraude antes de que ocurra.

Antes de ir de compras póngase en contacto con la División de Asuntos del Consumidor (la División) llamando al **800-242-5846**, o yendo a: **www.NJConsumerAffairs.gov** para saber si se han puesto quejas en contra de la compañía con la que va a negociar y si ésta está registrada o licenciada.

Sepa lo que está comprando. ¿Puede ver y tocar el artículo antes de comprarlo? ¿Puede comprobar si contiene todas las partes y si funciona como fue prometido? Obtenga un contrato por escrito que incluya la garantía, quien paga por el envío, y la política de devolución. **1**

Evite tácticas de alta presión. ¿Le dicen que tiene que comprar la mercancía ahora, sin tener la oportunidad de ir a casa y pensarlo? Esto puede ser una señal de fraude. Considere pagar con tarjeta de crédito. Así será más fácil disputar un problema. Mantenga copias de contratos, recibos, estimados y cualquier otro documento relacionado con la compra. Esto le ayudará si pide reembolso, o para trabajar con la División para resolver el asunto, en caso que algo salga mal.

Si cree que ha sido defraudado, póngase en contacto con el **Centro de Servicio del Consumidor de la División** llamando al **800-242-5846**. Un investigador le ayudará y si es necesario lo guiará para poner una queja formal.

LEY DE LIMÓN DE NJ, VENTA Y REPAROS DE AUTOS

Las quejas más frecuentes de los consumidores de Nueva Jersey son de venta y reparo de autos. La mayoría de los concesionarios y talleres de reparos de autos son honestos, pero comprar un auto nuevo, o usado, una motocicleta, o una casa motorizada rodante, requiere, en la mayoría de los casos, la inversión de mucho dinero. Así que es muy importante que se proteja.

Leyes de Limón de Nueva Jersey– La Ley de Limón de Auto Nuevo (*New Car Lemon Law*) protege a los consumidores que compran, arriendan o registran un vehículo nuevo en

tratando con negocios

Nueva Jersey que desarrolla un defecto serio, en partes cubiertas bajo la garantía del fabricante, que afecta el uso, valor o seguridad del vehículo.

La Ley de Limón de Auto Usado (*Used Car Lemon Law*) protege a los consumidores que compran vehículos, en un concesionario autorizado, que no tienen más de siete años de modelo, no más de 100,000 millas en el odómetro o que se venden por más de \$3,000 dólares. La Ley de Limón de Auto Usado requiere que los concesionarios provean una garantía limitada que se aplica a específicas partes de los vehículos usados que satisfacen el criterio de la garantía.

La Ley de Limón de Sillas de Ruedas Motorizadas (*Motorized Wheelchair Lemon Law*) protege a consumidores que dependen de estos aparatos para movilidad.

La Ley de Limón permite a los consumidores presentar sus quejas ante un juez de ley administrativa. Para información detallada, saber si su vehículo califica para un reclamo con la ley de limón, y para ayuda, póngase en contacto con la **Unidad de Ley de Limón** dentro de la División llamando al: **973-504-6226**. Pida una copia en español del manual “**Ley de Limón de Vehículos Motorizados de Nueva Jersey**” o descárguelo yendo a: **www.nj.gov/oag/ca/ocp/lembroc_spn.pdf**.

Comprando un auto– Usted puede inspeccionar las llantas, la carrocería por herrumbre y abrir el capó, pero eso no le dirá si el auto fue arrendado, dañado en un accidente o inundación. Previo daño puede resurgir causando problemas eléctricos o del motor. El Acta de Fraude para el Consumidor (*Consumer Fraud Act*) y las Regularizaciones de Publicidad de Vehículos Motorizados, dicen que **es ilegal anunciar o vender vehículos usados si no se declara el historial del auto.**

La División de Asuntos del Consumidor en los años 2010 y 2011 llegó a un convenio con cinco concesionarios de vehículos usados que acordaron a pagar \$240,000 dólares después de haber sido acusados de no mencionar el historial de los autos.

En otro caso, en el 2009, la División tomó acción en contra de un concesionario acusado de prácticas deshonestas de negocio. Se alega que el concesionario no pagó el balance del préstamo de los vehículos de entrega como depósito para comprar otro vehículo, dejando a los dueños de los vehículos de entrega con el problema de pagar el balance de los préstamos previos. El concesionario también fue acusado de **cambiar el precio actual de los vehículos para atraer a compradores, una práctica conocida en inglés como “bait and switch” (cebo y cambio).**

tratando con negocios

Antes de comprar un auto usado mire por la **Guía del Comprador de un Auto Usado** (*Used Car Buyer's Guide*) que debe estar en plena vista en el auto. La guía le dirá si el auto se vende con garantía o 'como es' (*As is*) sin garantía. Obtenga un reporte del historial del auto del concesionario, o de una fuente fiable. Maneje el auto de prueba. Escuche por ruidos, y asegúrese que los indicadores del aceite y gasolina, las luces, el aire acondicionado, los parabrisas, y el sistema electrónico trabajan. Mire por señales de daño de agua o accidente o por llantas desgastadas que pueden indicar mal alineamiento de ruedas. Recuerde que si el vendedor lo sabe, es ilegal mentir acerca de la condición mecánica de un auto. **Si no le gusta la oferta, o si cree que lo están presionando, simplemente, váyase.**

Reparo de auto. Después de una investigación en el 2010, la División acusó a una cadena de reparos de autos de cargar a los consumidores por trabajos que nunca hizo, y por vender servicios de inspección de autos sin sus talleres estar licenciados por la **Comisión de Vehículos Motorizados** (*Motor Vehicle Commission*). La cadena de reparo de autos acordó a pagar \$250,000 dólares de multa y a cambiar sus prácticas de negocio.

¿Qué pasos debe seguir cuando lleva su auto a un taller de reparos? Llame a la División y pregunte si se han puesto quejas en contra del taller. Pida un estimado por escrito. **Dígale al mecánico que no haga reparos extras sin su permiso.** Si cree que el mecánico está

recomendando reparos innecesarios o no está satisfecho con el estimado, vaya por una segunda opinión. Si el trabajo y las piezas están garantizados, obtenga la garantía por escrito.

REPARO DE VIVIENDAS

Antes de emplear a contratistas de mejoras de vivienda llame a la División para saber si están registrados, y si se han puesto quejas en contra de estos (contratistas de mejoras de vivienda tienen que registrarse para hacer cualquier trabajo en una vivienda, desde el tejado al sótano incluyendo chimeneas, pórticos, cercas, piscinas, etc.). Otros profesionales que trabajan en las viviendas como arquitectos, electricistas, plomeros, instaladores de alarmas de fuego y de robo, cerrajeros, contratistas de calefacción, ventilación aire acondicionado y refrigeración, y arquitectos de paisajes, tienen que estar licenciados por las Juntas de Ocupación y Profesión de la División. Llame a la División antes de contratar a estos profesionales para saber si están licenciados y si se han puesto quejas en contra de ellos.

Las quejas de reparo de vivienda son las quejas más frecuentes que la División recibe de los consumidores después de las quejas de reparos de autos.

Obtenga una copia del seguro de responsabilidad general del contratista y luego llame al

tratando con negocios

seguro para saber si la póliza está vigente. Busque referencias otras de las que el contratista le dé. No emplee a un contratista que le pida que le pague de adelantado (la costumbre es un tercio al principio, un tercio a la mitad del trabajo y lo restante cuando el trabajo esté terminado y ha pasado la inspección del municipio donde el trabajo tuvo lugar), y evite contratistas que dicen que un contrato por escrito no es necesario—**bajo la ley del estado cualquier trabajo que cueste más de \$500 dólares requiere un contrato por escrito**. La División recomienda que obtenga un contrato por escrito de cualquier trabajo que haga en su casa.

Tenga cuidado con contratistas que se presentan a su puerta, sin haberlos llamado, diciendo que estaban en la vecindad y que pueden hacer los reparos baratos. Esto puede ser una señal de estafa. Antes de firmar el contrato léalo y si no entiende los términos haga preguntas y no firme ningún contrato en blanco. Asegúrese que el contrato tiene el nombre y dirección del contratista, la fecha de comienzo y término del proyecto, la clase de materiales que se van a usar, precio total, y garantía del trabajo y de los materiales. Si el contratista va a subcontratar, pregunte quien va a pagar a los subcontratistas.

Investigue por lo menos tres opciones financieras para el proyecto de mejora de vivienda, mejor que obtener la financiación a través del contratista, y sepa cual es el interés anual,

conocido como “APR” (*Annual Percentage Rate*). No pague en efectivo aunque el contratista le diga que de esa manera no tiene que pagar impuestos.

CARIDADES

Los consumidores tienen el derecho de saber donde sus donaciones van. Las caridades legítimas le animan a que haga preguntas, aprenda de sus programas, y le dan información como el dinero recaudado es distribuido. **Investigue antes de contribuir.** Si quiere obtener información acerca de una caridad, haga preguntas. Vaya al website de ésta o a la página web de caridades dentro de la División: **www.NJConsumeraffairs.gov/ocp/charities.htm** o llame a la línea directa de caridades al: **973-504-6215** para saber si la caridad está registrada (ciertas organizaciones educacionales, religiosas y caridades que no recaudan más de \$10,000 dólares al año están exentas de registrarse).

Según el *Better Business Bureau* “**Estándares de Responsabilidad para Caridades,**” una caridad debe dedicar por lo menos el 65% del dinero recaudado para los programas y no más del 35% para publicidad y administración.

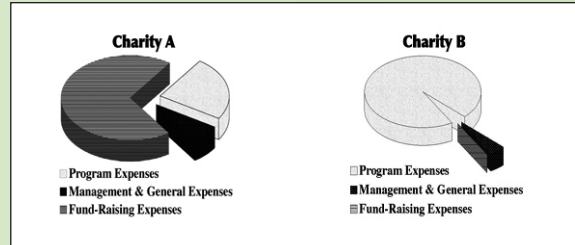
Pregunte si la caridad usa recaudadores profesionales. Algunas caridades se quedan con el 80% del dinero recaudado y solamente dan a los programas el 20%. Las leyes de Nueva Jersey requieren que el

tratando con negocios

recaudador se identifique y conteste honestamente a todas sus preguntas.

La División mantiene una lista actualizada de “*New Jersey’s Top 10 Most Inquired-About Charities*” (La diez caridades de Nueva Jersey de las que se hacen más preguntas) en: www.NJConsumerAffairs.gov/charity/inquired/#list con gráficos detallando como las caridades usan el dinero.

No deje engañarse por una historia triste o un nombre impresionante. Usando un nombre semejante a una caridad legítima, que ayuda a niños en zonas de catástrofes, un estafador se aprovechó de la desgracia del tsunami y el desastre nuclear ocurridos en el Japón en el 2011 para recaudar dinero. El estafador pidió que el dinero se mandara a través de Western Union a una dirección en las Islas Filipinas, – un método que la caridad legítima, que estaba suplantando, nunca usa. No deje que lo intimiden con solicitudes de acoso. Esto incluye llamadas telefónicas o cartas diciéndole que lo van a reportar a una agencia crediticia porque usted prometió una donación. **Aunque usted dijera por teléfono que iba a donar, no tiene que hacerlo, especialmente, si tiene dudas acerca de la organización.**



notas

www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-877-746-7850

Nuevo **¡Basta Ya!**

"Phishing" y seguridad en el Internet

Estafas de impostores

Estafas de venta y compra en línea

Estafas de sorteos y telemercadeo



Capítulo 2- evite las estafas más comunes

evite las estafas más comunes

“PHISHING” Y SEGURIDAD EN EL INTERNET

El Internet es una herramienta que puede enriquecer nuestras vidas –o poner nuestra identidad personal en peligro. Parte intrínseca de la tecnología de nuestro tiempo moderno, lo podemos usar y disfrutar si permanecemos alerta y tomamos unos pasos básicos para protegernos.

Alerta a phishing y a trucos relacionados– Piratas de informática usan “*social engineering*” (ingeniería social) un método de manipular a los usuarios de Internet para que den sus contraseñas, número de tarjeta de crédito, cuenta de banco u cualquier otra información personal, sin pensar dos veces. Una vez que el usuario ha dado esta información, se convierte en un blanco de robo de identidad.

Cualquiera entrenado en informática puede crear un sitio web en el Internet. Estafadores con destreza en informática mandan correos electrónicos, o ventanas que aparecen de improviso (*pop-up windows*), que simulan agencias del gobierno, una institución financiera, o un sitio web comercial o de socialización, pidiendo su información personal (esto es conocido como *phishing* “ir de pesca”). Por ejemplo el correo electrónico puede decirle que su banco

necesita actualizar su información. A veces el correo electrónico o la ventana puede decirle que **descargue un *attachment* (anexo)** que **cuando pulsa en éste** puede llevarlo, sin que usted lo sepa, a un sitio web falso que se parece idéntico a un sitio web legítimo, y una vez que lo descarga **el estafador tendrá acceso a toda la actividad de su computadora.**

Kevin Mitnick, previamente un ladrón de cibernética y ahora un consultor de seguridad de Internet, dijo en una entrevista con TIME el día 29 de Agosto del 2011, que los criminales combinan “ingeniería social” con la habilidad de piratear una computadora para obtener información personal de insospechados consumidores.

Un pirata cibernético puede aprender lo que a usted le gusta por lo que usted pone en Facebook u otra red de socialización. Por ejemplo, usted puede pasar el tiempo en uno de los muchos juegos populares en su “teléfono inteligente” y el pirata cibernético puede mandarle un correo electrónico diciendo que hay una versión nueva de su juego favorito y que puede descargarla gratis. Una vez que descarga lo que le mandó el pirata, éste tiene acceso a toda la información de su teléfono.

¿Cómo puede protegerse en el Internet y de un anzuelo de *phishing*? No descargue nada o

evite las estafas más comunes

vaya a un sitio web que le manden si no sabe de quien viene. Póngase en contacto con el sitio oficial del gobierno, su banco o compañía de tarjeta de crédito y pregúnteles si le han mandado un correo electrónico, o llame a su ISP (Proveedor de Servicio de Internet) para saber si el correo electrónico es genuino. Merece tomarse el tiempo para hacer esto, porque lo protegerá de estafas cibernéticas.

Cuando escoja un **nombre para correo electrónico o nombre de Internet** para una red social, **no ponga ninguna información personal**. Una dirección con caracteres al azar como por ejemplo, “*nab 197*”, es mejor que una que da su edad y el pueblo donde nació, como “*woodbridge 1954*”. Escoja una contraseña que no sea fácil de adivinar– de más complicada mejor– y póngala en un sitio donde pueda encontrarla si se le olvida.

Si quiere mercadear en línea, investigue el sitio web del que quiere comprar, especialmente en sitios donde personas desconocidas venden artículos entre sí. Sepa lo que está comprando. **Conozca todos los términos de la venta incluyendo los términos de devolución y quien pagará por los gastos de envío**. Verifique la dirección de calle y el teléfono del vendedor. Revise los comentarios de otros clientes en el Internet.

Si decide usar un servicio de citas en el Internet, tenga en cuenta lo siguiente: no le dé su dirección, teléfono u otra información personal a gente que no conoce. Nunca preste dinero a nadie que conoció en línea. Acuérdesse que no hay ninguna foto privada en el Internet, si la pone, cualquiera la puede copiar y mandarla a quién quiera. Si decide citarse con alguien, hágalo las primeras veces en un sitio público y **dígale a su familia o a un amigo, dónde va a ir y a quien va a conocer.**

ESTAFAS DE IMPOSTORES

La ‘estafa a los abuelos’ (Grandparent Scam): *“Abuelo, soy tu nieto. Me embriagué y tuve un accidente. Lo estoy llamando desde la cárcel y necesito dinero para libertad bajo fianza. Ve al Western Union más cercano y mándame \$2,000 dólares rápidamente. Por favor, no se lo digas a mis padres. Ellos se preocuparán mucho.”*

El ‘correo electrónico del amigo en apuros’: *“Soy tu amiga Teresa, te mando este correo electrónico desde Londres. John y yo fuimos robados cuando estábamos viajando. Nos lo quitaron todo, y necesitamos dinero para el vuelo a casa. Por favor mándanos un giro postal, y te lo pagaremos cuando volvamos.”*

evite las estafas más comunes

El 'inversionista extranjero': *“Soy un diputado de (nombre del país) que quiere depositar un millón de dólares en un banco americano para empezar un negocio. Le daré el 20% de los ingresos si me deja que deposite el dinero en su cuenta de banco.”*

El 'colector de deudas': *“Estoy llamando de parte de la compañía Pay Day Loan Company. Puede ser que usted no se acuerde pero nos debe \$2,000 dólares. Si usted no los paga, lo llevaremos a la corte y lo reportaremos a una agencia crediticia y su crédito se arruinará, y posiblemente referiremos el asunto al Fiscal General para proceso criminal.”*

Cada año, miles de víctimas pierden grandes cantidades de dinero –o sufren robo de identidad– debido a estafas como éstas.

La 'estafa a los abuelos' es una estafa relativamente nueva. El estafador llama por teléfono, pretendiendo ser el nieto de la víctima. La víctima angustiada por lo que le puede pasar al nieto, manda cientos de dólares por giro postal –y horas después, aprende que el nieto nunca estuvo en peligro. Una vez que el dinero se ha mandado y el estafador lo ha recogido con una identidad falsa, es casi imposible rastrearlo y recuperarlo.

La estafa del 'colector de deudas' intenta asustar a los consumidores haciéndoles creer que

sufrirán consecuencias terribles, incluyendo costosas demandas, si no pagan la `deuda` que en realidad no deben. Incluso si usted actualmente está moroso en una cuenta, leyes federales prohíben que los colectores de deudas lo acosen o lo intimiden con acción judicial. Vea en este manual más información acerca de sus derechos bajo el **Acta Imparcial de Prácticas de Colección de Débito** (*Fair Debt Collection Practices Act*).

Los ladrones de robo de identidad se preparan bien para sus estafas investigando a las víctimas. Usan trucos como los descritos en la sección de `phishing` de este manual; compran listados de mercadeo con nombres y teléfonos, especialmente de ciudadanos mayores de edad, o piratean las cuentas de correos electrónicos, y mandan mensajes pidiendo ayuda a todas las personas en la lista de la víctima.

Para ser creíble, el que pretende ser su nieto o su amigo puede **mencionar su ciudad, o nombres de gente que usted conoce** –estos detalles **los pueden encontrar fácilmente en línea, en obituarios**, o en sitios de socialización en la red como **Facebook**. Pueden elaborar un cuento, y tener respuestas para todas sus preguntas, o pueden engañarlo diciendo, “¿Abuelo?” en una voz camuflada. Cuando usted contesta: “¿Eres tú, Juan?” Usted sin quererlo le ha dado el nombre de su nieto.

evite las estafas más comunes

Nunca mande dinero si no sabe quien lo va a recoger. Si recibe una llamada urgente, consulte con su familia para saber si uno de sus seres queridos está realmente en peligro. Hable con su familia acerca de estas estafas. Considere crear una frase de contraseña que solamente su familia sepa, en caso que deba usarla en una emergencia.

ESTAFAS DE VENTA Y COMPRA EN LÍNEA

Es imposible pronosticar todas las estafas que existen. Pero estar alerta y conocer las estafas que hemos explicado, lo ayudarán a reconocer el sistema usado por los estafadores, y si algo parece demasiado bueno para ser verdad, probablemente no lo es.

La estafa de venta de autos en línea— Usted quiere comprar un auto usado en línea. Navegando por el Internet encuentra varias ventas de dueños de autos que parecen buenas, pero una en especial, le atrae la atención porque el vehículo tiene un precio mucho más bajo que el mismo auto en los concesionarios que ya ha visitado. Se pone en contacto con el dueño, que le dice por correo electrónico que está vendiendo el auto tan barato porque ha encontrado un trabajo nuevo. La empresa que le ha dado el trabajo en otro estado le proporcionará transportación y no puede llevarse el auto. Con la mudanza está muy ocupado y no podrá encontrarse con usted personal-

mente y no tiene tiempo para que usted inspeccione el auto. **Insiste que usted tiene que hacer una decisión rápida o va a perderlo.** Aunque el auto no se vende en *eBay Motors*, promete que la venta está protegida por el **Plan de Protección de Vehículos Motorizados de eBay** (*eBay Motors Vehicle Protection Plan o VPP*). Incluso lo manda a un sitio de chateo donde se le asegura que hay protección para reembolso del dinero si no está satisfecho con la compra. Finalmente usted acuerda y manda el dinero por giro postal por el costo del auto y de la entrega. Semanas y meses pasan. Su dinero se ha esfumado y el auto nunca llegó.

Esta es una estafa bien premeditada. El estafador pone un cebo vendiendo el auto por menos dinero del valor nominal. **Los estafadores usan los nombres de compañías bien conocidas y de buena reputación como la de *eBay Motors VPP*.** Sin embargo la garantía ofrecida por *eBay Motors VPP* no se puede transferir. Para hacerlo más creíble lo mandaron a una sala de chateo falsa para asegurarle el reembolso.

Tenga cuidado con aquellos vendedores que quieren mover la transacción de una plataforma a otra (como por ejemplo de *eBay Motors a Craigslist*), y con aquellos que dicen que un programa de protección ofrecido por una empresa importante de Internet cubrirá la transacción fuera de esa empresa. Nunca se fíe de vendedores que tienen demasiada prisa para terminar la venta, y de los que tienen el auto en un lugar distinto de donde viven, debido a cambio de empleo, por

evite las estafas más comunes

enrolamiento militar, o mudanza por razones familiares. Sospeche de precios de autos anunciados mucho más baratos de lo normal, o de cualquiera que solamente quiere que le pague a través de Western Union.

La estafa del cheque cajero— Usted quiere vender sus muebles de dormitorio. Los pone de venta en Creigslist por lo que cree es un precio razonable: \$400. Recibe un correo electrónico de un comprador que le ofrece \$700 dólares. El comprador dice que quiere pagar más porque no quiere que se los venda a nadie. Dice que no puede venir a inspeccionar los muebles y que toda la transacción se hará por Internet porque está en el extranjero en el servicio militar. Pero eso no importa porque alguien del servicio militar va a venir a recogerlos y los entregará a su familia una vez que se termine la transacción. Pero hay un dilema. El banco del soldado solo le permite que mande un cheque cajero de \$1,000 dólares. Él le dice que deposite el cheque en su banco y que mande un giro postal de \$300 dólares a un pariente en otro estado. Cuando usted deposita el cheque, su banco se lo acredita a su cuenta, así que usted manda los \$300. Unos días después, su banco le dice que el cheque cajero de \$1,000 dólares era falso. Lo han defraudado de \$300 dólares.

Esta estafa explota su deseo de ganar dinero, y porque usted asume que un cheque cajero es tan bueno como dinero en efectivo. Cuando deposita un cheque cajero su banco inmediatamente

acredita la cantidad a su cuenta, pero como las transacciones de banco tardan unos cuantos días un cheque cajero falso no se detecta inmediatamente. Solo hay bastante tiempo para que lo estafen de \$300 dólares.

ESTAFAS DE SORTEOS Y TELEMERCADERO

No todos los sorteos o llamadas de telemercadeo son estafas. Muchos sorteos están patrocinados por organizaciones honestas para promocionar sus mercancías. Algunos de los concursantes hasta ganan premios. De la misma manera, la mayoría de los telemercaderes solamente quieren vender un producto o servicio. Sin embargo, muchos estafadores se disfrazan como sorteos o telemercaderes para robarle su dinero o su identidad.

Señales de un sorteo engañoso:

- ▶ Correos anunciando que usted tiene que comprar algo para ganar.
- ▶ Anuncios diciendo que usted tiene que contestar “AHORA” o perderá la oportunidad de ganar.
- ▶ Anuncios que le dicen que el sorteo está patrocinado por el gobierno, o que usted es parte de un “grupo selecto”

evite las estafas más comunes

- ▶ Anuncios que dicen que usted ha ganado, pero tiene que mandar dinero para cubrir los costos de impuestos o los cargos de envío.

Nunca mande dinero para reclamar un premio. Nunca dé su número de seguro social, información personal, número de tarjeta de crédito o de banco por teléfono, a no ser que usted ha iniciado la llamada. Y recuerde si le mandan correo masivo (*bulk mail*) ¿cómo puede creer que usted ha sido seleccionado?

Telemarketing y el registro de “No llame” (*Do Not Call Registry*). Si no quiere que los telemarketers lo importunen con sus llamadas de venta, puede poner su número teléfono en el registro nacional de “No llame” llamando al: **888-382-1222** o yendo al: **www.donotcall.gov**. Tiene que llamar del teléfono que quiere enlistar. No podrá parar todas las llamadas, como de ciertas caridades, encuestas, llamadas de partidos políticos y aquellos negocios de los que usted es un cliente. Registrarse es gratis. Los telemarketers tienen tres meses, después de que se registre, para dejar de llamarlo.

notas

www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-877-746-7850

Nuevo **¡Basta Ya!**

Robo de identidad

Crédito y deudas



Capítulo 3- proteja su identidad y crédito

ROBO DE IDENTIDAD

El robo de identidad está considerado como el crimen que está creciendo con más rapidez. El robo de identidad ocurre cuando un estafador suplanta la identidad de la víctima para ir de compras, solicitar un préstamo u obtener utilidades caseras como la electricidad, el teléfono, el cable de televisión etc. Los resultados pueden ser desastrosos para la víctima; su crédito puede arruinarse además del tiempo y agobio que tiene que sufrir para poder repararlo.

¿Cómo el estafador se apodera de la identidad de la víctima? Puede hacerlo a través de *phishing*, o si pierde o le roban la cartera u otros documentos de identidad como licencia de conducir, pasaporte, green card, etc. Otras veces los estafadores buscan la información en su buzón de correos o en la basura que tira. **Es importantísimo que destruya toda la información personal antes de tirarla.**

Siga los siguientes pasos para protegerse:

- ▶ Mantenga una lista de sus tarjetas de crédito, número de cuentas, PINS (Número de Identificación Personal) y los números de teléfonos de sus acreedores.
- ▶ Revise sus cuentas mensuales. Póngase en contacto con sus acreedores si nota subscrip-

- ciones o seguros que usted no ha pedido, cualquier error, o si sus cuentas no llegan a tiempo.
- ▶ Nunca dé información personal (fecha de nacimiento, número de tarjeta de crédito, seguro social cuenta de banco, etc.) a nadie por teléfono a no ser que usted ha iniciado la llamada.

Si le han robado la cartera u otros documentos, como tarjeta de seguro social, pasaporte, licencia de conducir o green card, visa etc. haga un reporte con la policía local donde el robo tuvo lugar y pida copias del reporte del robo. Mande estas copias a sus utilidades caseras, oficina de seguro social, **vaya a www.ssa.gov/espanol/ o llame: 800-269-0271**, oficina de inmigración llame al **1-800-375-5283** o vaya a: **www.USCIS.gov**, pasaporte llame al **1-877-487-2778** o vaya a **www.travel.state.gov/passport/lost/lost_848.html#report**, compañías de tarjetas de crédito y cualquier otro negocio del cual es un cliente. Reporte la pérdida de su licencia de conducir a la **Comisión de Vehículos Motorizados** (*Motor Vehicle Commission*) de su condado para obtener una nueva.

También llame a las tres agencias de evaluación de crédito y mándeles el reporte de la policía:

| | | |
|--------------------|---------------------|---|
| Equifax | 800-525-6285 | www.equifax.com |
| Experian | 888-397-3742 | www.Experian.com |
| Trans Union | 800-680-7289 | www.transunion.com |

proteja su identidad y crédito

Considere poner un bloqueo con las agencias de crédito para que el ladrón que le robó su identidad no abra cuentas nuevas en su nombre. Sin embargo tenga en cuenta que si quiere obtener un préstamo o empleo, los bancos y empleadores quieren ver su evaluación crediticia. Llame a las agencias de crédito para quitar el bloqueo antes de solicitar el préstamo o el empleo.

Usted tiene el derecho de obtener un reporte de crédito gratis cada año de las tres agencias de crédito, llamando al **877-322-8228** o yendo a **www.AnnualCreditReport.com**.

Revise los reportes para asegurarse que nadie ha abierto cuentas nuevas en su nombre, o hay transacciones que usted no reconoce. Si nota algún error contacte las agencias de crédito inmediatamente. La agencia tiene 30 días para investigar el error, y 10 días para reportarle lo que descubrió en la investigación. Si la agencia de crédito no le responde, llame a la División de Asuntos del Consumidor.

Si va a botar un computador, teléfono celular, u otro aparato electrónico, asegúrese que borre la memoria de estos. Los aparatos pueden contener información de su cuenta de banco, fotos, número de seguro social y otra información personal. **Simplemente mandando la información a “trash” (basura) no es suficiente.** Si no sabe como hacerlo, llame a la compañía que le vendió el aparato y pregunte que es lo que tiene que hacer para borrarlo.

CRÉDITO Y DEUDAS

El crédito es su poder como comprador. Su evaluación crediticia afecta su habilidad de comprar una casa, obtener préstamos, tarjetas de crédito, arrendar un apartamento, comprar un auto u obtener empleo. Las agencias de crédito mencionadas (*Equifax, Experian and Trans Union*) son las que evalúan su nivel de crédito. Póngase en contacto con las agencias inmediatamente si descubre un error o información incorrecta en su reporte –que pueden afectar su evaluación crediticia- para repararlos.

Si su crédito es de bajo nivel puede tomar acción para mejorarlo pagando sus deudas a tiempo. Pero tenga en cuenta que **información negativa en su reporte de crédito** (morosidad en pagar sus cuentas o hipoteca) **puede permanecer por siete años y declaración de bancarrota hasta 10**. Si tiene dificultad pagando sus cuentas llame a sus acreedores inmediatamente y trate de negociar un plan de pago de acuerdo a su presupuesto para que no lo manden a una agencia de colección o manden la información de morosidad a las agencias de evaluación de crédito.

Revise todas sus cuentas mensuales con cuidado para que no haya errores. Si los hay mande una carta certificada con recibo de retorno al acreedor con copias del número de la cuenta, la cantidad envuelta y su nombre y dirección. Nunca mande los documentos originales. Puede ser

proteja su identidad y crédito

que necesite mandar más de una carta para corregir el error.

Recuerde no hay soluciones instantáneas para reparar el crédito. Estafadores se aprovechan de la desesperada situación monetaria de muchos, y prometen que por un pago pueden **esconder su crédito malo o pueden darle una identidad nueva. No lo haga. Esto es fraude y un crimen y puede terminar en la cárcel.**

Si cree que necesita ayuda para formular un presupuesto de acuerdo a sus ingresos puede ir a una agencia de reparo de crédito.

Sepa sus derechos:

- ▶ Bajo la ley federal **Acta de Organizaciones de Reparación de Crédito** (*Credit Repair Organizations Act*), una organización de reparo de crédito no puede cobrarle dinero antes de preformar sus servicios.
- ▶ Antes de firmar un contrato con una agencia de reparo de crédito, la agencia tiene que darle un documento explicando sus derechos (*Consumer Credit File Rights*).
- ▶ Las agencias de reparo de crédito no pueden proveer servicios si no le han dado al consumidor un contrato por escrito fechado.

- ▶ El consumidor puede cancelar el contrato dentro de los tres días de negocio después de haberlo firmado.
- ▶ Cualquier contrato que no cumpla con la ley, es nulo.

Si quiere tratar con un *Debt Adjuster* (evaluador de deudas), llame al **Departamento de Banca y Seguros** (*Department of Banking and Insurance* o DOBI) para saber si está licenciado o de otra manera autorizado. Operadores sin licencia pueden desaparecer con su dinero sin proveer los servicios prometidos. Si está buscando una compañía de reparos de crédito sin fines de lucro, vaya a las universidades, bases militares, cooperativas, departamentos de viviendas, y sucursales de la Extensión de Servicio de Cooperativas de EE.UU.

Una nota acerca de colectores de deudas. **El Acta Imparcial de Prácticas de Colección de Débito** (*Fair Debt Collection Practices Act* o FDCPA) se aplica a deudas personales, de familia, y del hogar. Esto incluye dinero que usted debe por la compra de un auto, por cuidado de salud, o por cuentas de tarjetas de crédito. Bajo el FDCPA, los colectores de deudas:

- ▶ solamente pueden ponerse en contacto con usted entre las 8:00 am y las 9:00 pm;
- ▶ no pueden llamarlo al trabajo si su empleador no lo permite;

proteja su identidad y crédito

- ▶ no pueden acosarlo, agobiarlo, o abusarlo;
- ▶ no pueden mentirle cuando cobran las deudas, como implicar falsamente que usted ha cometido un crimen;
- ▶ tienen que identificarse cuando lo llaman;
- ▶ tienen que dejar de llamarlo si se lo pide por escrito.

Cuidado con la estafa de los colectores de deudas que lo llaman y quieren que usted pague por algo que no debe.

Si cree que sus derechos han sido violados, llame a la División de Asuntos del Consumidor.

Nuevo **¡Basta Ya!**

Fraude de inversiones y valores

Estafas de hipotecas



Capítulo 4-inversiones e hipotecas

FRAUDE DE INVERSIONES Y VALORES

La lista de fraudes de inversiones y de valores está constantemente cambiando. Pero si estudiamos los fraudes de la actualidad estaremos preparados para los fraudes del futuro. Los estafadores leen los periódicos y fabrican sus artimañas de acuerdo a lo que leen. Se aprovechan del estado de la economía para pregonar: "¡Obtenga el 25% de interés en su inversión!" o "¡Invierta en las ejecuciones hipotecarias y haga una fortuna!" También siguen el mercado de la tecnología del Internet, del medio ambiente y de nuevos inventos. Le recomendamos que antes de invertir se ponga en contacto con el **Buró de Valores de Nueva Jersey** (*New Jersey Bureau of Securities*), dentro de la División de Asuntos del Consumidor, llamando al: **866-I-INVEST (866-446-8378)** y pregunte si la inversión o los valores que le están vendiendo están registrados, también puede informarse si el corredor está registrado y cual es su historial de quejas y educación formal. Antes de invertir:

- ▶ Antes de firmar cualquier acuerdo, haga preguntas de todo lo que no entiende, como la estrategia de la inversión y los nombres de las compañías que están ofreciendo los valores.
- ▶ Pregunte por los cargos y comisiones, y la fecha de maduración de los bonos o certificados de depósito (CD).

- ▶ Pida que le expliquen los títulos de los corredores y que le enseñen sus certificados de registración.
- ▶ Obténgalo todo por escrito.
- ▶ Tenga cuidado con las tácticas de alta presión, prestando atención a términos como “segura” o “garantizada” o a ofertas que parecen demasiado buenas para ser verdad.
- ▶ Tenga cuidado con fraude de afinidad donde el corredor usa su etnicidad, grupo social o club para venderle las opciones.

Visite el Buró de Valores para aprender más acerca de inversiones incluyendo, “**Un saludo a invertir con inteligencia**” www.njconsumeraffairs.gov/bos/milguidesp.pdf.

Según el Buró y la **Asociación de Administradores de Valores de Norte America** (*North America Securities Administrators Association o NASAA*), las diez estafas más comunes siguen apareciendo año tras año con pequeñas variaciones lo que indica que las viejas estafas sirven para defraudar a víctimas nuevas:

10. Inventos y productos nuevos. Los productos nuevos son para inversionistas capitalistas que saben como asesorar los riesgos. No son una buena idea para el dinero de su retiro aunque prometan alta devolución en su dinero.

inversiones e hipotecas

9. Pagars de comercio de corto tiempo. Muchas personas jubiladas han perdido los ahorros de toda una vida invirtiendo en pagars comerciales de corto tiempo de nueve meses o menos. Estos pagars anuncian “asegurados” o “garantizados” pero las compañías de seguro están generalmente localizadas en el extranjero y no están licenciadas para hacer negocio en los Estados Unidos o no tienen los recursos necesarios para entregar lo prometido.

8. Estafas de bienes raíces. Miembros de la NASAA han observado una subida de estafas disfrazadas como ofertas de ayuda a los dueños de casa atropellados por el turbulento mercado de la vivienda prometiendo “salvar la casa” o “modificar la hipoteca” por un pago de adelanto.

7. Ofertas Privadas. Las ofertas privadas ofrecen a los negocios la oportunidad de recaudar capital vendiendo valores a un grupo pequeño de inversionistas, opuesto a ofertas públicas hechas a través de los mercados de valores nacionales. Los reguladores de valores de los estados han observado un incremento de estas ofertas privadas que luego descubrieron que eran fraudulentas, especialmente aquellas hechas bajo una exención de registración federal (Regulation D, Rule 506).

6. Pirámides de Ponzi. A pesar de la publicidad que los fraudes Ponzi han tenido debido a

las estafas de varios billones de dólares de Bernard Madoff, y su sentencia a la cárcel por 150 años, estas estafas siguen atrapando a inversionistas.

5. Inversiones en el medio ambiente. La NASAA anticipa un continuo incremento en venta de inversiones en metales preciosos, conservación de energía y energía natural como solar, de viento y gas natural.

4. Pagos de Contratos de Seguro de Vida. Son inversiones en los beneficios de seguro de vida de personas no relacionadas. Estas inversiones tienen un alto riesgo. Los inversionistas pueden terminar pagando primas de seguro carísimas si la persona termina viviendo más de lo que se esperaba. Muchos estafadores han creado falsos pagos de contratos de seguro de vida en los que los bonos u otros valores están supuestamente garantizados de una devolución fija a un interés fijo sin tener en cuenta cuando la persona muere. Estas inversiones que supuestamente tienen una estructura de poco riesgo se ha comprobado ser fraudulentas y han dejado a los inversionistas con documentos de compañías de bonos que no mantienen suficiente fondos o que no existen.

3. Leverage Exchange Trade Funds (ETF). Esto es un producto financiero nuevo que

inversiones e hipotecas

ha sido ofrecido a inversionistas que no estaban informados de los riesgos de estos fondos. Los fondos, que se mercadean durante el día como acciones, usan instrumentos financieros exóticos incluyendo opciones y derivados, y prometen retornos de más cantidad que los del mercado dan cuando el valor de los activos suben o bajan. Debido a la volatilidad, estos fondos no son convenientes para los inversores al por menor.

2. Estafas de lingotes de oro y monedas. Con el alto precio del oro, los inversionistas tienen que tener cuidado con estas estafas. Semejantes a éstas son las estafas del cambio extranjero (FOREX). Los que promocionan estas estafas ganan dinero cargando altos estipendios o vendiendo estrategias de inversiones pretendiendo que las mercadean. En la mayoría de los casos no las mercadean y el dinero simplemente desaparece.

1. Inversiones de Espectáculos. Estas inversiones sin registrar, incluyen una variedad de productos como cines, publrreportajes, apuestas en el Internet y sitios web de pornografía, prometen alta devolución sin reportar los altos riesgos envueltos.

ESTAFAS DE HIPOTECAS

Si usted quiere comprar una casa, o si usted es un consumidor angustiado por el miedo de perder su casa, es muy fácil que los estafadores se aprovechen de la situación para robarle el dinero. Los estafadores cuentan que, en su estado de ansiedad y miedo, no va a escudriñar esa oferta “increíble”. Esté alerta a las siguientes estafas:

- ▶ **Préstamo depredador**– En los últimos diez años los bancos vendieron miles de hipotecas de interés variable con otros productos falaces de préstamos proclamando bajo pago mensual. Pero no le dijeron a los prestatarios que haciendo esto los llevaría a una senda de deudas. El “bajo” pago mensual con frecuencia no cubría el interés del préstamo, lo que terminó en un incremento del balance principal de la hipoteca y terminó por aumentar los pagos mensuales más allá de lo que los consumidores esperaban o podían pagar. Muchos prestatarios terminaron morosos en sus pagos de hipotecas y finalmente perdieron sus casas.

Cuando vaya a obtener una hipoteca, nunca firme un contrato de hipoteca sin haber leído todos los términos y la letra pequeña. Si no entiende algo haga preguntas, como si el interés anual va a cambiar, las multas por pagos morosos y esté seguro que puede pagar la

inversiones e hipotecas

cuota mensual. Si la persona que le está vendiendo la hipoteca no le da respuestas claras, váyase.

- ▶ **Modificación del préstamo de la hipoteca**– Si usted tiene problemas financieros y no puede pagar su hipoteca, hay medios legítimos que lo pueden ayudar a negociar un pago más bajo. No todos aquellos que ofrecen ayuda con una “modificación de préstamo de hipoteca” (*mortgage loan modification*), están legalmente autorizados a hacerlo. Muchos consumidores han sido defraudados, en Nueva Jersey y en toda la nación, de esta manera. Tenga cuidado con cualquiera que le pide un estipendio grande (a veces la cantidad iguala un pago mensual de la hipoteca) por ayudarle en la modificación del préstamo; aquellos que le dicen que no se ponga en contacto con su prestamista porque ellos “tendrán cuidado de todos los detalles”; si le dicen que haga sus pagos mensuales a una tercera parte y no al prestamista de la hipoteca. Las únicas personas autorizadas en Nueva Jersey de tratar con modificaciones de préstamos de hipoteca son los **evaluadores de débito** (*debt adjusters*) sin fines de lucro licenciados por el Departamento de Banca y Seguros (DOBI); el prestamista de la hipoteca; un servicio de hipoteca actuando de parte del prestamista de la hipoteca; o un abogado que no tiene como trabajo principal las

modificaciones de hipoteca. Para obtener una lista de los evaluadores de débito puede llamar a **DOBI al 800-446-7467**. Usted puede negociar también una modificación de hipoteca si llama a su prestamista y le explica su situación.

- ▶ **Juicio Hipotecario**– Los consumidores que están en juicio hipotecario (*foreclosure*), son con frecuencia el blanco de los estafadores. Los estafadores pueden ofrecer comprar su casa a un precio bajo y luego arrendársela diciéndole que la puede comprar en el futuro. A una persona desesperada esto le puede parecer bueno pero comprar la casa de vuelta es casi imposible. Usted puede obtener unos cuantos miles de dólares al momento, pero perderá muchos miles más en equidad y al final terminará perdiendo la casa. Protéjase y consulte con un abogado en quien confía y no uno que ha sido recomendado por la compañía que ha puesto su casa en juicio hipotecario. Nunca dé el derecho de propiedad de su casa a otro sin consultar con un abogado; tenga cuidado con contratos de venta donde el propietario de la casa no está formalmente libre de la responsabilidad de la hipoteca.
- ▶ **Fondos Excedentes**– Si su casa está en juicio hipotecario y se vende en la subasta pública del alguacil (*sheriff*) por más dinero que usted debe en la hipoteca y los impuestos, usted tiene derecho a los fondos excedentes (*surplus funds*) que pueden ser miles de

inversiones e hipotecas

dólares. Los estafadores están alerta a estas ventas e intentarán robarle los fondos excedentes. Si su casa se vende en una venta pública del alguacil póngase en contacto con la oficina del sheriff y pregunte si la venta de su casa terminó en fondos excedentes. Llame a la **Corte Superior de Nueva Jersey de Fondos de Fideicomiso** (*New Jersey Superior Court Trust Fund*) al **609-292-4012** para que le ayuden a aplicar por los fondos excedentes. No preste atención a aquellos que le pidan una cantidad exorbitante de dinero, a veces hasta el 75% de los fondos excedentes para recogerlos de su parte. En realidad por menos de \$100 dólares usted mismo puede reclamarlos.

Nuevo ¡Basta Ya!

*¡Prevenga el abuso
de medicinas recetadas!*

Cuidado con las medicinas

Seleccionando a un médico

Cuidado de salud en casa

SHIP y Oficinas para Mayores de Edad por Condado



Capítulo 5-*manejando su salud*

¡PREVENGA EL ABUSO DE MEDICINAS RECETADAS!

Para muchos jóvenes de Nueva Jersey, la adicción empieza en el botiquín de medicinas de la casa. La **Comisión de Investigación del Estado** (*State Commission on Investigation o SCI*) anunció en el 2011 que un alarmante número de jóvenes en Nueva Jersey experimentan con calmantes obtenidos en los botiquines de sus casas y se hacen adictos, y luego continúan su adicción con drogas ilícitas como la heroína. *“Los jóvenes usuarios de Percocet, Vicodin y Oxicontin se convierten en los drogadictos de mañana,”* dijo un oficial de la SCI en Junio del 2011. *“La demanda de esas drogas ha resultado en una ola de crimen y violencia.”*

Según la **Encuesta Nacional de Uso de Drogas y Salud** (*National Survey on Drug Use and Health*) del 2009, el número de americanos que abusa las medicinas recetadas es más grande que el que usa cocaína, alucinógenos, y heroína combinados. Muchos de los jóvenes que abusan medicinas recetadas las roban de los botiquines de sus familias.

La División de Asuntos del Consumidor está tomando unos pasos importantes para prevenir la desviación y abuso de las medicinas recetadas. La División mantiene el **Programa de Supervisión de las Medicinas Recetadas de Nueva Jersey** (*New Jersey Prescription Drug Monitoring Program*) que colecciona información acerca de medicinas recetadas en las farma-

cias de Nueva Jersey para identificar los que “van de doctor a doctor” y las “factorías de píldoras” que facilitan el abuso de las medicinas recetadas. La División ha lanzado un programa por todo el estado **“Prevenga el Abuso de Medicinas Recetadas”** (*Prevent Prescription Drug Abuse*) que alerta y educa a los profesionales del cuidado de salud, a los pacientes, a los padres y a los jóvenes. También está patrocinando el **“Traiga sus medicinas recetadas”** (*Take-Back Day*) durante el cual se les sugiere a los consumidores que retornen las medicinas recetadas que no han usado o las que están caducadas para eliminarlas. Para más información vaya a: **www.njconsumeraffairs.gov/meddrop/** y pulse en [Español](#).

Como ciudadano responsable, usted puede ayudar eliminando sus medicinas recetadas de una manera responsable. Usted no tiene que esperar al Take-Back Day.

La Administración de Fármacos y Alimentos (*Food and Drug Administration o FDA*) ofrece las siguientes sugerencias:

Siga las instrucciones, que están en la etiqueta de la medicina, de cómo botarla. No la tire en el inodoro a no ser que la etiqueta diga que lo haga. Si no hay instrucciones en la etiqueta, mezcle la medicina con residuos de café o deshecho de basura y póngala en una bolsa que pueda sellar para que no goteen. Si no sabe como deshacerse de la medicina pregunte a su farmacéutico.

Antes de botar los contenedores de la medicina en la basura, remueva la etiqueta que tiene su nombre. Esto protegerá su privacidad.

TENGA CUIDADO CON SUS MEDICINAS

Sugerencias para ahorrar dinero cuando compra sus medicinas recetadas– La División de Asuntos del Consumidor mantiene el **Registro de Precios de Medicinas Recetadas** (*New Jersey Prescription Drug Price Registry*) en **www6.state.nj.us/LPSCA_DRUG/index_sp.jsp**.

El Registro permite que los consumidores comparen los precios en diferentes farmacias de las 150 medicinas recetadas con más frecuencia. Usted puede poner el nombre y dosis de la medicina recetada y el código postal de su ciudad o pueblo y obtendrá una lista de los precios reportados de las farmacias en su área. Los precios actuales pueden variar, así que llame a la farmacia para confirmar el precio. Recuerde el precio de una medicina recetada puede variar hasta \$60 dólares por unidad de una farmacia a otra.

Los consumidores que compran medicinas de varias farmacias tienen que decirles a los farmacéuticos su historial médico y darles una lista completa de todas las medicinas que está tomando. Si no lo hace usted puede tomar medicinas que no sean compatibles las unas con las otras, y la combinación puede ser peligrosa.

También puede ahorrar dinero si compra medicinas genéricas y no de marca (las medicinas genéricas tienen los mismos ingredientes activos químicos que las de marca) o puede decirle al doctor que le recete una medicina terapéutica que puede tratar la enfermedad pero que sea más barata. Siempre hable con su proveedor de cuidado de salud y su farmacéutico para saber si eso es una opción segura.

Antes de salir de la farmacia asegúrese que **le ha preguntado a su farmacéutico como, cuando y por cuanto tiempo debe tomar la medicina.** Lea las instrucciones completamente y sígalas. Sepa las restricciones de comida, bebidas y actividades cuando está tomando la medicina. Dígale al farmacéutico si tiene alergias. Aprenda como debe guardar la medicina. Si no sigue las instrucciones esto puede resultar en una interacción que lo puede perjudicar e incluso matarlo.

No le dé sus medicamentos a amigos o tome medicinas de ellos aunque parezca que tiene los mismos síntomas. Los médicos recetan medicinas basados en síntomas particulares de una persona y su historial médico. **Una medicina que le ayude a usted puede causar daños a otros.**

FARMACIAS

Los farmacéuticos y las farmacias tienen que registrarse con la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey. **Su farmacéutico tiene que aconsejarlo cuando reciba las medicinas recetadas por su doctor, y mantener el perfil de paciente de todos los clientes.** Este perfil les permite a los farmacéuticos identificar los medicamentos que está tomando cuando recibe una receta nueva, y asegurarse que no hay reacciones alérgicas o que la medicina no está duplicada. Las farmacias también tienen que reportar las recetas que venden al Programa de Supervisión de Medicinas Recetadas, para ayudar a los implementadores de leyes con alertas a la desviación y abuso de las medicinas recetadas.

Farmacias en línea– Tiene que tener un cuidado especial si considera comprar medicinas en línea. **La División y la Asociación Nacional de Juntas de Farmacias** (*National Association of Boards of Pharmacies o NABP*) requieren que las farmacias en línea cumplan con las leyes de inspección del estado donde estén localizadas y en todos los estados donde dispensan medicinas. Para ayudar a los consumidores identificar las farmacias que cumplen con la ley, la NABP ha desarrollado un programa de acreditación llamado **Sitio de Internet Verificado de Práctica de Farmacia** (*Verified Internet Pharmacy Practice Site o VIPPS*). Los consumidores

deben buscar el VIPPS sello en el sitio web de la farmacia o revisar la lista de todas las farmacias aprobadas por la NABP en: **www.vippspharmacies.net**.

La NABP en Julio del 2011 descubrió que el 96 % de unas 8,000 farmacias renegadas continúan operando en sitios webs sin obedecer las leyes de farmacias de los Estados Unidos, y son la fuente de medicinas fraudulentas en el mercado. Se ha descubierto que las **medicinas vendidas** por estas **farmacias sin licencia**, estaban **contaminadas**, no eran lo que decían, no tenían ningún activo ingrediente químico para curar o aliviar la enfermedad, contenían **productos prohibidos por la FDA de los EE.UU.** o estaban **caducadas**. Muchas de estas farmacias están localizadas en el extranjero haciendo muy difícil comprobar si la persona al otro lado de la computadora es un farmacéutico, garantizar la devolución de la medicina– si no es lo que pidió– y localizar a alguien si algo sale mal.

SELECCIONANDO A UN MÉDICO

La División de Asuntos del Consumidor mantiene el **Perfil de Médicos de Nueva Jersey** (*New Jersey Health Care Profile*) en **www.NJDoctorList.com** y provee regularmente información actualizada de aproximadamente 32,000 médicos en Nueva Jersey. Este perfil

de médicos ayuda a los consumidores a hacer decisiones bien informadas cuando van a seleccionar un médico, optometrista o podiatra.

Los consumidores pueden buscar en la lista un médico por el nombre. La información de cada médico incluye entre otras cosas las universidades médicas que atendieron, los grados de educación, y certificados obtenidos; las **acciones legales tomadas en contra de estos, incluyendo si el doctor ha hecho pagos por mala práctica en los últimos cinco años, si ha sido disciplinado en los últimos 10 años, o si se ha tomado acción en contra de su licencia;** e información como lugar de la oficina de práctica, si el personal habla otros idiomas y si acepta Medicare o Medicaid.

Para más información acerca del estado de la licencia y el historial disciplinario de un médico puede llamar a la División.

Visitando a un médico—Asegúrese que su médico o dentista está apropiadamente licenciado. Llame a la División si no está seguro. Pacientes que han sido tratados por “médicos” o “dentistas” que no estaban licenciados han sufrido horribles infecciones, dientes rotos por no ser completamente extraídos y otras complicaciones que resultaron en hospitalización. Durante los años 2010 y 2011 la División trabajó con la policía en los

arrestos de por lo menos 20 individuos que pusieron la salud del público a riesgo por practicar medicina sin licencia.

Las visitas a los doctores, a veces, nos pueden poner nerviosos. Pero si estamos preparados y no tenemos miedo de hacer preguntas, el doctor puede tratarnos mejor, y podemos estar tranquilos sabiendo que hemos obtenido respuestas acerca de nuestra condición médica.

Haga una lista de todo lo que quiere preguntar. Los doctores están muy ocupados y si está bien organizado tendrá más tiempo con ellos.

Asegúrese que ha escrito su historial médico pasado y presente.

Tráigase una lista de sus medicamentos. Puede ser sencilla: Nombre de la medicina: Lasix; Condición: Hipertensión; Dosis: 40 mg. 2 veces por día; Doctor Smith; las medicinas sin receta, y cualquier otro remedio natural que está usando.

Haga todas las preguntas que necesite. Los doctores usan palabras muy técnicas. Si no entiende lo que dice, dígame que, por favor, se lo explique y que le dé un ejemplo. Pídale folletos si es necesario.

Pregúntele cuanto va a costar el tratamiento. Asegúrese que sabe lo que su seguro va a cubrir.

Si no se encuentra cómodo con un doctor, no vacile en vestirse e irse. No tiene que darle a nadie una explicación. Siga su intuición.

En decisiones importantes, y complicadas diagnosis, siempre busque una segunda opinión, especialmente cuando se trata de operaciones. Esto puede ahorrarle mucho dinero y angustia.

No se olvide de comunicarse con sus doctores después de las visitas. Por ejemplo, llámelo si cree que pensó en otra pregunta de camino a la casa, o si tiene una reacción a la medicina que está tomando o si sus síntomas están empeorando. Deje un mensaje para que lo llamen de vuelta.

Asegúrese de llamar a la oficina del doctor para obtener los resultados de los rayos X, análisis de sangre, etc.

Usted tiene el derecho de recibir sus documentos médicos por un pago. Copias de sus

documentos médicos se pueden entregar a otro médico, su abogado, su seguro de enfermedad o un miembro de su familia, si usted claramente lo autoriza. Los médicos mantienen los documentos médicos por siete (7) años. Después de los siete años los pueden destruir.

CUIDADO DE SALUD EN CASA

Las Ayudantes de Salud en Casa Certificadas (*Certified Homemaker-Home Health Aide* o *CHHHA*) proveen cuidado en las casas bajo la supervisión de una enfermera registrada. Una CHHHA puede estar en la casa 24 horas o tomar turno con otra CHHHA que trabaje en la misma agencia. Las CHHHA tienen que trabajar para una agencia de salud licenciada y no pueden hacerlo independientemente. El trabajo de una CHHHA incluye entre otras cosas: todos los requisitos del aseo incluyendo el baño, vestir, darle de comer y beber al paciente y ayudarlo a moverse. Profesionales de salud como enfermeras registradas, terapeutas físicos, profesionales del cuidado respiratorio, y otros pueden dar también cuidado en casa pero más especializado y también tienen que estar licenciados.

Aprenda todo lo que pueda a cerca de las ayudantes de salud antes de que una crisis de salud llegue. De esa manera estará preparado física y emocionalmente y ahorrará dinero, y

podrá diseñar los servicios a las necesidades del paciente. Usted puede obtener una copia de la “Guía para el consumidor acerca de las ayudantes de salud en casa” (*Consumer’s Guide to Homemaker-Home Health Aide*) si va a: **www.NJConsumerAffairs.gov/hhh/spanishhhh.pdf**.

Hay maneras para protegerse o para proteger a su ser querido cuando contrate una CHHHA. Todas las agencias de cuidado de salud que emplean a las CHHHA **tienen que estar licenciadas por la División de Asuntos del Consumidor o el Departamento de Salud y Servicios de Mayores de Edad** (*Department of Health and Senior Services*). Una lista de todas las agencias de salud licenciadas por la División de Asuntos del Consumidor está en la “Guía para el consumidor acerca de las ayudantes de salud en casa.” Llame a la División para saber si la agencia y la CHHHA están registradas y si se han puesto quejas en contra de ellas. Pida copias del seguro de responsabilidad de la agencia y pregunte si la agencia cubre a las CHHHA. También infórmese que clase de cubierta ofrece el seguro de enfermedad del paciente.

Nuevo **¡Basta Ya!**

Recursos adicionales



recursos adicionales

SHIP Y OFICINAS PARA MAYORES DE EDAD POR CONDADO

El Programa del Estado de Asistencia de Seguro de Salud (*State Health Insurance Program o SHIP*) provee ayuda gratis a los beneficiarios de Medicare de Nueva Jersey que tienen problemas o preguntas acerca de la cobertura de salud que provee Medicare. SHIP es un programa para todo el estado patrocinado por el **Departamento de Salud y Servicios de Mayores de Edad, financiado con fondos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., Centro de Servicios de Medicare y Medicaid** (*U.S. Department of Health and Human Services' Centers for Medicaid & Medicaid Services*). Para información o asistencia llame al **1-800-972-8820** o visite: **www.state.nj.us/health/senior/ship.shtml**.

Un **Área para Agencias de Mayores de Edad** (*Area Agency on Aging*) se ha designado en cada condado para servir como la entidad principal para desarrollar servicios en la comunidad para los mayores de edad. Para ponerse en contacto con la agencia de su condado llame al **877-222-3737** o visite: **www.state.nj.us/health/senior/sa_aaa.shtml**.

RECURSOS ADICIONALES

Si quiere obtener más información acerca de la División de Asuntos del Consumidor visite: **www.NJConsumerAffairs.gov**. Allí encontrará enlaces para todas las **Juntas de Ocupación y Profesión** que licencian a más de 600,000 individuos en toda Nueva Jersey. También puede ver las **Alertas (Alert)** de nuevos fraudes a los consumidores y las Noticias en español y otros tópicos de interés. Pulse en el enlace DCA en Español y lo llevará a la página en español de la División: **www.NJConsumerAffairs.gov/sphome.htm** donde puede encontrar información específica acerca de casi 100 tópicos si pulsa Información en español: **www.njconsumeraffairs.gov/espanol/spbrief/spbrief.htm**, y si pulsa en formulario de queja lo llevará a: **www.NJConsumerAffairs.gov/espanol/spcomplaint/spcomplaint.htm** donde puede descargar y rellenar un formulario de quejas y mandarlo a: NJ Division of Consumer Affairs—CSC, PO Box 45025, Newark, NJ 07101, si quiere presentar una queja en contra de un negocio o individuo.

Siga la División en Facebook: **www.facebook.com/pages/NJ-Division-of-Consumer-Affairs/112957465445651** y vea nuestro calendario de eventos de charlas educacionales yendo a: **www.NJConsumerAffairs.gov/outreach**.

notas

www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-877-746-7850

Nuevo El Manual ***¡Basta Ya!***



Programa de Educación y Protección para los Mayores de Edad
www.NJConsumerAffairs.gov ■ 1-877-746-7850