

Un mensaje del
PROCURADOR GENERAL DE
KWAME RAOUL



Nada es más frustrante que gastar el dinero que tanto cuesta ganar en un producto o servicio y luego descubrir que no era lo que se esperaba, o que uno ha sido víctima de estafa. En muchos casos, basta con contactar a la empresa, su

gerente o a un representante de servicio al cliente puede resolver cualquier disputa existente. Pero cuando eso no funciona o usted es víctima de una estafa, la División de Protección al Consumidor de mi oficina podría ayudarlo.

Si bien los abogados de la Oficina del Procurador General no pueden representar a personas en demandas, nuestro programa de mediación puede ayudar a resolver controversias o quejas presentadas por consumidores individuales. Cuando surgen patrones de fraude, engaño o métodos de competencia desleal, mi oficina puede entablar una demanda contra una empresa en representación de todos los consumidores de Illinois. Es por esto que es importante contactarnos pronto y presentar su queja. Mientras más pronto sepamos sobre prácticas empresariales cuestionables o estafas, menos probable será que algún operador pirata deje la ciudad o salga de circulación antes que los consumidores recuperen su dinero.

Si considera que ha sido víctima de un fraude al consumidor, llame a alguna de las líneas mencionadas en este folleto. Si trabajamos juntos podremos proteger mejor a todos los habitantes de Illinois ante fraudes al consumidor.


Kwame Raoul
Procurador general

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA COMO CONSUMIDOR

Al presentar una queja como consumidor, registre toda la información solicitada en el formulario de queja del consumidor e incluya:

- Su dirección completa y número telefónico
- La dirección completa y número telefónico de la compañía
- Copias de toda la documentación de respaldo

Abogados, investigadores y otros miembros del personal de la Oficina del Procurador General utilizarán la información que remita.

Si corresponde, enviaremos una copia de su queja a la entidad objeto de la queja. Esta información también podría compartirse con otras agencias policiales del gobierno a cargo de la protección al consumidor y otras leyes.

Los formularios de queja son registros públicos que están sujetos a la Ley de Libertad de Información. Si recibimos una solicitud de copias de registros que contengan su queja, podríamos tener que proporcionar una copia de su queja al solicitante. Sin embargo, la información que pueda revelar su identidad como denunciante está exenta de divulgación y será eliminada de las copias que proporcionemos, lo que permitirá que el solicitante lea su queja sin comprometer su privacidad.

Se puede acceder a los formularios en nuestra página web, IllinoisAttorneyGeneral.gov, o mediante llamada a una de las líneas de fraude al consumidor que se mencionan al reverso de este folleto. Puede llenar y remitir el formulario a través de ccforms submission.illattorneygeneral.net o envíe el formulario de queja y cualquier otro documento relevante por correo a:

Oficina del Procurador General Kwame Raoul
Consumer Fraud Bureau

500 S. Second Street | 115 S. LaSalle Street
Springfield, Illinois 62701 | Chicago, Illinois 60603



LÍNEAS DE FRAUDE AL CONSUMIDOR

CHICAGO
115 S. LaSalle Street
Chicago, Illinois 60603
1-800-386-5438

SPRINGFIELD
500 S. Second Street
Springfield, Illinois 62701
1-800-243-0618

CARBONDALE
1745 Innovation Drive, Suites C & D
Carbondale, IL 62903
1-800-243-0607

LÍNEA DE FRAUDE PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD

1-800-243-5377

LÍNEA DE ASISTENCIA PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

1-877-305-5145

Individuos con audición o habla las discapacidades pueden comunicarse con nosotros utilizando el Servicio de retransmisión 7-1-1.

www.IllinoisAttorneyGeneral.gov

CONSEJOS PARA PREVENIR FRAUDES AL CONSUMIDOR

Fraude en reparación
de viviendas



Estafas telefónicas
y de marketing en línea

Estafas de impostores

Fraudes en servicios
de salud

Estafas de caridades



KWAME RAOUL
ILLINOIS ATTORNEY GENERAL

LAS 5 ESTAFAS MÁS COMUNES

ESTAFAS DE IMPOSTORES

ESTAFAS TELEFÓNICAS O DE MARKETING EN LÍNEA

ESTAFA EN REPARACIÓN DE VIVIENDAS

ESTAFAS DE CARIDADES

ESTAFAS EN SERVICIOS DE SALUD



A QUÉ ESTAR ATENTO

- Recibe una llamada de IRS (Servicio de Impuestos Internos) o de la Administración del Seguro Social donde afirman que usted tiene una deuda.
- Lo contacta alguien que dice que trabaja para su compañía de gas o electricidad para verificar su información de pago o para recolectar un pago que afirma ya venció y amenaza con cortar el servicio.
- Su “nieto” llama y le pide que le envíe dinero inmediatamente.
- Recibe una llamada o correo electrónico donde le piden que venda sus acciones de una propiedad de tiempo compartido o afirman que lo seleccionaron para un trabajo.
- Su identificador de llamadas muestra que lo están llamando del 911, 311 o de un número local, incluido el suyo.
- Lo amenazan con arrestarlo o encarcelarlo por no haber pagado una deuda.
- Por alguna razón, una persona llama y le pide enviar dinero mediante transferencia bancaria electrónica, débito prepago o tarjeta de regalo.
- Recibe una llamada en la que le ofrecen un artículo médico gratuito o le dicen que hay un problema con su tarjeta Medicare o sus beneficios.

- Recibe una llamada no solicitada de una persona o número desconocido.
- Recibe un correo electrónico de su institución financiera donde le piden información confidencial de su cuenta.
- Un mensaje emergente lo dirige a una página web donde se le pide actualizar o verificar la información de su cuenta.
- Un representante le ofrece un paquete de viaje, un esquema de enriquecimiento rápido, recuperación de estafas monetarias anteriores, o ahorros por servicio telefónico, electricidad y otro servicio.
- Recibe un correo o mensaje emergente que le pide su contraseña o números de identificación personal (PIN).
- Gana la lotería o un obsequio “gratis”, vacaciones o premios, pero debe pagar el envío, procesamiento, impuestos y otros cargos.
- Debe enviar dinero, dar el número de su tarjeta de crédito o número de cuenta bancaria o proporcionar un cheque por correo sin antes tener la oportunidad de evaluar la oferta.

- Los vendedores de puerta a puerta sin contactos locales proporcionan trabajos de reparación de vivienda por precios mucho más bajos a los del mercado local.
- Recibe solicitudes para trabajos de reparación de una compañía que solo proporciona su número telefónico o código postal como contacto y no cuenta con presencia en línea.
- Un vendedor o contratista le ofrece inspeccionar su casa gratis o le pide firmar un contrato que aún tiene espacios en blanco.
- Un contratista solicita un pago en efectivo o el pago total antes de completar el trabajo.
- Se le pide emitir un cheque dirigido a una persona distinta a la compañía o su propietario.
- Un contratista se rehúsa a proporcionarle referencias o pruebas de seguro cuando se las pide.
- Se le ofrece precios con descuentos que parecen demasiado buenos para ser ciertos.

- Recibe una llamada de una caridad falsa con un nombre parecido al de una organización conocida y de buena reputación.
- Los recaudadores de fondos adjuntan obsequios por correo para persuadirlo a que done.
- Recibe solicitudes de recaudadores pagados que podrían recibir un porcentaje de su contribución como un pago.
- Recibe solicitudes de caridades con nombres desconocidos y sin programas en Illinois.
- Un representante no puede o simplemente no responde a preguntas básicas sobre la caridad.
- Un representante utiliza tácticas coactivas para obtener donaciones.
- Se le pide donativos en efectivo en lugar de cheques.
- Un representante insiste en enviar a alguien a recoger su donativo en lugar de dejar que usted lo envíe por correo.

- Un promotor promociona un producto de salud como un remedio rápido, efectivo y que cura todo para diversas afecciones.
- Se promociona un producto de salud con resultados impresionantes que no están documentados.
- La publicidad está escrita en lenguaje médico que usted no comprende y que busca ocultar las deficiencias de las afirmaciones.
- Un establecimiento de salud precisa que usted viaje y se quede lejos de su hogar durante el tratamiento.
- Se promociona un producto de salud como un gran avance científico, una cura milagrosa, un producto exclusivo o un remedio ancestral o como que contiene un ingrediente secreto.
- Un promotor le dice que existe una conspiración por parte de compañías de servicios de salud y doctores para eliminar el producto.
- Se le solicita el pago por adelantado.
- Se le promete una garantía de que no existen riesgos y de que se le devolverá su dinero.



QUÉ PUEDE HACER

- Compruebe la historia de quien lo llama. Llame a su nieto, al IRS, a su compañía de servicios o alguien que usted tenga registrado o esté en la guía telefónica.
- Cuelgue el teléfono y llame a su compañía de servicios directamente antes de proporcionar cualquier información de pago.
- No realice transferencias electrónicas, pues estas son como enviar dinero en efectivo. Una vez que envía el dinero, el destinatario puede retirarlo un poco después y usted no podrá recuperar su dinero.
- No compre tarjetas de débito o de regalo (como las de iTunes, Vanilla, Green Dot) como una forma de pago.
- No conteste llamadas de números que no conoce.
- Al recibir llamadas sospechosas, cuelgue. No proporcione a quien lo llama su información financiera o personal, especialmente su número de seguro social o de cuenta bancaria.
- Deje que las llamadas del 911, 311, números locales que no reconoce o su propio número vayan al buzón de voz.
- Reporte los incidentes ante las autoridades policiales locales y a la Oficina del Procurador General.

- Reduzca el número de llamadas de telemarketing al inscribirse en Do Not Call Registry (registro nacional que evita llamadas no deseadas):
 - Ingrese a donotcall.gov
 - Llame al 1-888-382-1222
- Cuelgue el teléfono y no conteste llamadas posteriores de números de estafadores.
- No pague por adelantado por un premio o por asesoría en la venta de propiedades.
- Ignore correos y no abra enlaces en estos. No abra documentos adjuntos si no sabe quién los envió o por qué.
- No proporcione información personal o financiera a llamadas o mensajes no solicitados.
- Reporte el incidente a la autoridad policial local y a la Oficina del Procurador General.
- Individuos con audición o habla las discapacidades pueden comunicarse con nosotros utilizando el Servicio de retransmisión 7-1-1.

- No abra la puerta a contratistas o vendedores a menos que usted haya iniciado el contacto.
- Obtenga por lo menos tres cotizaciones por escrito.
- Revise el perfil del contratista, sus referencias y trabajos previos.
- Nunca firme un contrato que no entienda o que tenga espacios en blanco.
- Tome en cuenta qué licencias solicita su municipalidad y compruebe que su contratista/trabajador las tenga.
- Reporte estafas ante las autoridades policiales locales y ante la Oficina del Procurador General.
- Para mayor información, contacte a la Oficina del Procurador General, Better Business Bureau (Agencia para Mejores Negocios) o a la Cámara de Comercio de su localidad.

- Para saber si una caridad está registrada ante la Oficina del Procurador General, llame al 312-814-2595 o revise la base de datos virtual en charitableviewer.ilag.gov.
- Pregunte por el tiempo de operaciones de la caridad, nombre exacto y dirección local y nacional.
- Pregunte qué porcentaje de los fondos recaudados por la caridad realmente se destina a la causa, y solicite sus estados financieros actuales.
- Si considera que una solicitud es sospechosa, no done y reporte dicha solicitud ante la Oficina del Procurador General.

- Pregunte a un farmacéutico, doctor o profesional de la salud sobre el producto o servicio antes de comprarlo o usarlo.
- Contacte a la Health Care Bureau (Agencia de Salud) de la Oficina del Procurador General, al 1-877-305-5145 para obtener más información o para reportar una estafa. Individuals with hearing or speech disabilities can reach us by using the 7-1-1 relay service.