

Un mensaje del
PROCURADOR GENERAL DE ILLINOIS
KWAME RAOUL



No hay nada más frustrante que gastar el dinero que tanto le costó ganar en un producto o servicio solo para descubrir que no era lo que pensaba que estaba pagando o que lo/la han estafado. En muchos casos, simplemente contactar a la empresa, su gerente o a un/a

representante de servicio al cliente puede resolver cualquier disputa que pueda tener. Pero cuando eso no funciona o usted es víctima de una estafa, la División de Protección al Consumidor de mi oficina puede ayudarlo/a.

Si bien los/las abogados/as de la Oficina del Procurador General no pueden representar a personas en demandas, nuestro programa de mediación puede ayudar a resolver disputas o reclamos presentados por consumidores/as individuales. Cuando surgen patrones de fraude, engaño o métodos desleales de competencia, mi oficina puede presentar una demanda contra la empresa en nombre de todos/as los/las consumidores/as de Illinois. Por eso, es importante que nos contacte rápidamente y presente el reclamo. Cuanto antes conozcamos las prácticas comerciales cuestionables o estafas, menos probable será que el/la comerciante poco fiable abandone la ciudad o cierre la empresa antes de que los/las consumidores/as puedan recuperar su dinero.

Si cree que ha sido víctima de fraude, llame a uno de los servicios de atención que aparecen en este folleto. Al trabajar juntos, podemos proteger mejor a todos los habitantes de Illinois del fraude a consumidores/as.

Kwame Raoul
Attorney General

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO COMO CONSUMIDOR/A

Al presentar un reclamo como consumidor/a, proporcione toda la información solicitada en el formulario de reclamo como consumidor/a que incluya:

- su dirección completa y número de teléfono;
- la dirección y el número de teléfono de la empresa;
- copias de toda la documentación de respaldo.

La información que usted envíe será utilizada por abogados/as, investigadores/as y otros miembros del personal del procurador general.

Si corresponde, enviaremos una copia de su reclamo a la persona a quien se le realiza dicho reclamo. Esta información también puede compartirse con otras agencias gubernamentales de cumplimiento responsables de la protección para los/las consumidores/as y otras leyes.

Los formularios de reclamo son registros públicos que están sujetos a la Ley de Libertad de Información (Freedom of Information Act). Si recibimos una solicitud de copias de registros que incluyen su reclamo, es posible que estemos obligados/as a proporcionar una copia de su reclamo al/a la solicitante. Sin embargo, la información que pueda revelar su identidad como denunciante está exenta de divulgación y se eliminará de las copias que proporcionamos, lo que permitirá al/a la solicitante leer su reclamo sin comprometer su privacidad.

Se puede acceder a los formularios de reclamo en nuestro sitio web IllinoisAttorneyGeneral.gov o se pueden obtener llamando a uno de los servicios de atención contra el fraude a consumidores/as que aparecen al dorso de este folleto. Puede completar y enviar el formulario en línea o enviar por correo postal el formulario de reclamo y cualquier otro documento relevante a:

**Office of Illinois Attorney General
Kwame Raoul
Consumer Fraud Bureau**

500 S. Second Street
Springfield, Illinois 62701

O a:

115 S. LaSalle Street
Chicago, Illinois 60603



SERVICIOS DE ATENCIÓN CONTRA EL FRAUDE A CONSUMIDORES/AS

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

SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

1-877-305-5145

SERVICIOS DE ATENCIÓN CONTRA EL FRAUDE A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

1-800-243-5377

Las personas con discapacidad auditiva o del habla pueden comunicarse con nosotros utilizando el servicio de retransmisión 7-1-1.

www.IllinoisAttorneyGeneral.gov



EVITE LAS ESTAFAS COMUNES A CONSUMIDOR

ESTAFAS DE
MARKETING
EN LÍNEA O
TELEFÓNICO



ESTAFAS DE
IMPOSTORES EN
TIEMPO REAL



ESTAFAS DE
ATENCIÓN MÉDICA



ESTAFAS EN LA
REPARACIÓN DE
VIVIENDAS

ESTAFAS DE LAS
ORGANIZACIONES
BENÉFICAS



ESTAFAS DE IMPOSTORES EN TIEMPO REAL

Las personas estafadoras impostoras pueden hacerse pasar por una agencia gubernamental, una empresa o una organización benéfica. Si logran hacer que les crea, pueden robarle su información personal y su dinero.

Por ejemplo, las personas estafadoras llaman y se hacen pasar por un/a “representante” del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) o de una compañía eléctrica. Pueden amenazar con cortar el servicio o emprender acciones legales si no paga.

A veces, la estafa es una historia sobre un miembro de la familia en problemas. La persona impostora lo/la “ayudará” a organizar el pago de una fianza, un viaje o una emergencia. Con trucos como la tecnología de inteligencia artificial (IA), usted puede creer que su ser querido está en peligro.

A qué prestar atención...

- ✗ Tácticas de alta presión y necesidad urgente de pagar ahora.
- ✗ Solicitudes de transferencias bancarias, tarjetas de regalo, pagos en línea o criptomonedas.
- ✗ Amenaza de arresto o cárcel si no paga.
- ✗ Una estafa de impostores que está en aumento es la “estafa de la pareja”. La persona estafadora finge interés romántico y busca formas de convencerlo/la de que le dé dinero.

Lo que puede hacer...

- ✓ Cuelgue y llame usted mismo a la agencia, a la empresa o a su ser querido utilizando un número de teléfono de confianza.
- ✓ Comuníquese directamente con su compañía de servicios públicos antes de proporcionar cualquier información de pago.
- ✓ No envíe dinero. Las transferencias bancarias son como enviar dinero en efectivo y no se pueden recuperar.
- ✓ No compre tarjetas de débito o tarjetas de regalo como forma de pago.
- ✓ No le dé a la persona que llama su información financiera ni otra información personal, especialmente su número de Seguro Social ni de su cuenta bancaria.
- ✓ Reporte el incidente a la policía local y a la Oficina del Procurador General.

ESTAFAS EN LA REPARACIÓN DE VIVIENDAS

Su hogar es a menudo su activo más valioso. También es un blanco fácil para las estafas. Después de un fenómeno meteorológico, es posible que aparezcan contratistas poco fiables con descuentos “especiales”. A veces las obras se empiezan, pero las reparaciones no se terminan.

A qué prestar atención...

- ✗ Empresas que solo cuentan con un número de teléfono o apartado postal sin ubicación física.
- ✗ Un/a vendedor/a o contratista se ofrece a inspeccionar su casa de forma gratuita.
- ✗ Exigencias de pago en efectivo o pago total antes de finalizar el trabajo.
- ✗ Negativa a proporcionar referencias o prueba de seguro cuando se le solicita.
- ✗ Ofertas de precios de descuento que parecen demasiado buenas para ser verdad.
- ✗ Contratos que incluyen espacios en blanco.

Lo que puede hacer...

- ✓ Pídale a sus personas conocidas que le recomienden empresas que hayan hecho un buen trabajo para ellas.
- ✓ Absténgase de abrirle la puerta a contratistas o vendedores/as a menos que usted haya iniciado la llamada.
- ✓ Obtenga al menos tres presupuestos escritos.
- ✓ Verifique las referencias de antecedentes y trabajos previos del/de la contratista.
- ✓ Conozca qué licencias se requieren en su municipio y sus reglas de solicitud.
- ✓ Reporte la estafa a la policía local y a la Oficina del Procurador General.
- ✓ Complete el formulario “Conozca sus derechos como consumidor/a de reparaciones del hogar” (Home Repair Know Your Consumer Rights) con el/la contratista antes de que comience el trabajo.
- ✓ Comuníquese con la Oficina del Procurador General, la Oficina de Prácticas Comerciales Correctas o su Cámara de Comercio local para obtener más información.

ESTAFAS DE LAS ORGANIZACIONES BENÉFICAS

No todas las organizaciones que dicen hacer el bien merecen una donación. Algunas organizaciones utilizan técnicas engañosas y tácticas de alta presión para convencerlo/a de que proporcione su información financiera o dinero en efectivo para hacer una donación.

Todas las organizaciones benéficas que solicitan donaciones en Illinois están obligadas a registrarse en la Oficina del Procurador General de Illinois. Si no es así, es señal de que hay que ser cuidadoso.

A qué prestar atención...

- ✗ Una organización benéfica falsa que utiliza un nombre que suena como el de una organización más conocida y con mayor reputación.
- ✗ El/la representante no puede o no quiere responder preguntas básicas sobre la organización benéfica.
- ✗ Tácticas de alta presión para lograr que usted done de inmediato.

- ✗ Se le pide que done en efectivo en lugar de con un cheque.

Lo que puede hacer...

- ✓ Averigüe si la organización benéfica está registrada ante la Oficina del Procurador General llamando al 312-814-2595 o consultando en charitableviewer.ilag.gov.
- ✓ Pregunte por el tiempo de funcionamiento de la organización benéfica, su nombre exacto y sus direcciones locales y nacionales.
- ✓ Pregunte qué porcentaje de los fondos recaudados se destina realmente a la causa y solicite un estado financiero actualizado.
- ✓ Ralentice el proceso y solicite que la información se envíe por correo en lugar de realizar el pago por teléfono.
- ✓ Si considera que la solicitud es sospechosa, no realice la donación y repórtelo a la Oficina del Procurador General.

ESTAFAS DE MARKETING EN LÍNEA O TELEFÓNICO

Las estafas telefónicas y de marketing en línea son más que molestas. En muchos casos, el objetivo es el robo de identidad junto con una pérdida financiera. Las estafas pueden presentarse mediante correos electrónicos, llamadas o mensajes de texto. Las personas estafadoras intentan engañarlo/a para que responda preguntas o haga clic en enlaces para obligarlo/a a proporcionar su información de identificación personal.

A qué prestar atención...

- ✗ Ofertas de soporte técnico porque el objetivo puede ser obtener acceso remoto a sus dispositivos.
- ✗ Mensajes de su “institución financiera” solicitando información confidencial de su cuenta.
- ✗ Un mensaje emergente o texto que lo dirige a un sitio web para actualizar o verificar la información de la cuenta, como PIN o contraseñas.
- ✗ Ofertas de paquetes de viajes, planes para enriquecerse rápidamente, ahorros especiales en servicio telefónico, electricidad u otros servicios públicos.
- ✗ Aviso de una lotería o de un regalo,

vacaciones o premio “gratis”, pero debe pagar el envío y la manipulación, el procesamiento, los impuestos u otros cargos.

- ✗ Mensajes de texto que parecen provenir de entidades oficiales (“smishing” [estafa por SMS]) o llamadas telefónicas realizadas para que parezca que provienen de un número legítimo o familiar (“spoofing” [suplantación de identidad]). El mensaje puede incluir enlaces dudosos.

Lo que puede hacer...

- ✓ Regístrese en el Registro Nacional de No Llamar (Do Not Call Registry) en donotcall.gov o llame al 888-382-1222.
- ✓ Cuelgue el teléfono y no responda a las llamadas posteriores del número de la persona estafadora.
- ✓ Ignore el correo electrónico o el mensaje de texto y no haga clic en los enlaces que contiene. No abra archivos adjuntos si no sabe quién los envió o por qué.
- ✓ Absténgase de proporcionar información personal o financiera a través de llamadas o mensajes no solicitados.
- ✓ Informe el incidente a la policía local y al procurador general.

ESTAFAS DE ATENCIÓN MÉDICA

Nuestra salud es importante y puede ser frágil. Es posible caer en las estafas de atención médica que prometen “remedios que lo curan todo” o promueven un “avance científico”.

Las personas estafadoras suelen ofrecer productos o dispositivos médicos gratuitos. Las personas estafadoras también pueden decir que exigen el pago por adelantado de un producto. De igual forma, le envían un producto con la promesa de que su seguro lo cubrirá. Sin embargo, cuando el seguro rechaza el reclamo, el paciente queda obligado a pagar.

El fraude de Medicaid ocurre cuando un proveedor de Medicaid, a sabiendas, hace o hace que se haga una declaración o representación falsa o engañosa para obtener un reembolso del programa de asistencia médica.

A qué prestar atención...

- ✗ Promociones que están escritas en jerga médica para cubrir reclamos deficientes.
- ✗ Una clínica de salud requiere que usted

viaje y permanezca lejos de casa durante el tratamiento.

- ✗ Un producto de salud se anuncia como un avance científico, una cura milagrosa, un producto exclusivo, un remedio antiguo o un ingrediente secreto.
- ✗ Un producto de salud se anuncia con resultados impresionantes, pero no documentados.
- ✗ Un/a promotor/a le dice que hay una conspiración por parte de las compañías de atención médica y los médicos para eliminar el producto.

Lo que puede hacer...

- ✓ Pregúntele a un/a farmacéutico/a, médico/a o profesional de la salud sobre el producto o servicio antes de comprarlo o usarlo.
- ✓ Comuníquese con la Oficina de Atención Médica de la Oficina del Procurador General al 1-877-305-5145 para obtener más información, denunciar una estafa o completar un formulario de reclamo en línea.