

**Oficina del
Fiscal General**

Manual de protección al consumidor de Idaho

(Idaho Consumer Protection Manual)



AGOSTO DEL 2004

LAWRENCE WASDEN
FISCAL GENERAL
Edificio Capitolio del Estado
Boise, Idaho 83720-0010
www.ag.idaho.gov



Estado de Idaho Oficina del Fiscal General Lawrence Wasden

Querido habitante de Idaho:

El fraude al consumidor es un problema muy serio en Idaho, pero, afortunadamente, por lo general es un problema que se puede prevenir. Como Fiscal General, tengo el cometido de trabajar con usted en la prevención del fraude. También haré cumplir estrictamente las leyes de protección al consumidor de Idaho.

Como consumidor, usted se puede proteger del fraude conociendo sus derechos y tomando decisiones inteligentes y acertadas.

Mi despacho publica el Manual de protección al consumidor de Idaho para ayudarle a evitar el fraude y a ejercer sus derechos en caso de que sea víctima de fraude al consumidor. Espero que le ayude a informarse acerca de los temas de interés para el consumidor.

Además de este manual general, mi despacho cumple con su misión legislativamente asignada de educación al

consumidor, al publicar materiales adicionales en los que se especifica sobre ciertos temas.

Todas las publicaciones están disponibles sin costo alguno a través de la Unidad de Protección al Consumidor y en el sitio Internet: www.ag.idaho.gov.

Si usted ha sido víctima del fraude al consumidor, lo invito a que contacte a mi Unidad de Protección al Consumidor. El número dentro del Estado sin cargo alguno es: 800-432-3545. En el área de Boise, por favor llame al 334-2424. Está disponible el servicio *TDD* (Dispositivo de telecomunicaciones para sordos). También contamos con los servicios de interpretación telefónica para los habitantes de Idaho que no hablen inglés.

Un consumidor informado es la mejor defensa de Idaho contra el fraude al consumidor.

LAWRENCE WASDEN
Fiscal General

TABLA DE CONTENIDO

¿QUÉ ES LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?	1
CÓMO CONTACTAR LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3
¿QUÉ HACE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?	4
EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	4
MEDIACIÓN DE RECLAMOS	5
LITIGIOS	5
¿QUÉ “NO” HACE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?	6
PROTÉJASE DE LOS FRAUDES AL CONSUMIDOR.....	7
REGLAS GENERALES	7
COMUNICARSE CON EL NEGOCIO O LA EMPRESA.....	8
<i>Llamar o visitar al negocio o la empresa</i>	<i>9</i>
<i>Escribir una carta a la empresa</i>	<i>9</i>
PRESENTAR UNA DENUNCIA O RECLAMO	10
DEMANDA PRIVADA – EL TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES.....	12
VEHÍCULOS MOTORES	13
COMPRAR UN AUTO NUEVO	13
COMPRAR UN AUTO USADO	15
LA LEY DEL LIMÓN DE IDAHO.....	17
REPARAR UN AUTO	19
REPARACIÓN O REMODELACIÓN DE SU CASA.....	20
CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL	20
CÓMO ELEGIR UN CONTRATISTA.....	21
ESTATUTO GENERAL DEL CONTRATISTA DE IDAHO .	25

FIDEICOMISOS DE VIDA	26
PODER PARA TOMAR DECISIONES MÉDICAS.....	28
TELECOMUNICACIONES.....	29
LAS SOLICITACIONES TELEFÓNICAS.....	29
<i>Derechos del consumidor.....</i>	<i>30</i>
<i>Notificación de cancelación.....</i>	<i>30</i>
<i>Responsabilidades del telemercaderista.....</i>	<i>31</i>
<i>Actos ilegales</i>	<i>32</i>
LAS LEYES PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO	33
<i>Regístrase para que lo cubra la ley para no recibir llamadas de telemarketing.....</i>	<i>34</i>
<i>Idaho’s No Call Law (Ley de Idaho para no recibir llamadas de telemarketing)</i>	<i>34</i>
<i>The National No Call Law (Ley nacional para no recibir llamadas de telemarketing).....</i>	<i>35</i>
EL ABULTAMIENTO “CRAMMING”	35
EL CAMBIO NO AUTORIZADO “SLAMMING”	36
CORREO ELECTRÓNICO COMERCIAL NO SOLICITADO.....	38
<i>Acciones ilegales.....</i>	<i>38</i>
<i>Soluciones jurídicas para el consumidor.....</i>	<i>39</i>
FAXES NO SOLICITADOS	39
SERVICIOS DE PAGO POR LLAMADA TELEFÓNICA, NÚMEROS 900.	40
PREMIOS GRATIS / CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO	42
PREMIOS GRATIS.....	42
CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO	42
LAS VENTAS PUERTA A PUERTA.....	44
LOS ESQUEMAS DE PIRÁMIDE Y DE DISTRIBUCIÓN EN CADENA	46

PRÁCTICAS DE VENTAS	47
LAS VENTAS POR REFERENCIA.....	47
LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS.....	47
LA OPCIÓN NEGATIVA.....	49
MERCADERÍA USADA	49
“RAIN CHECKS” (BOLETOS DE GARANTÍA DE PRECIO)	50
SISTEMA DE SEPARADO O APARTAR MERCANCIA “LAY AWAY”	50
CRÉDITO	51
LAS COMPRAS A CRÉDITO.....	51
LA REPARACIÓN DE CRÉDITO	53
FACTURACIÓN DE CRÉDITO JUSTA.....	53
VERACIDAD EN PRÉSTAMOS	54
LA VERACIDAD EN ARRENDAMIENTO “LEASING” ...	56
AUDÍFONOS O APARATOS AUDITIVOS.....	57
ANTES DE COMPRAR	57
AL COMPRAR	58
TRABAJOS DE SERVICIO O REPARACIÓN Y GARANTÍAS.....	59
RIFAS, BINGOS Y SORTEOS PROMOCIONALES	61
INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA.....	61
APÉNDICE.....	65
DIRECTORIO DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	65
<i>Organizaciones independientes</i>	65
<i>Agencias estatales</i>	66
<i>Agencias federales</i>	68
Información para el consumidor	68
Productos retirados del mercado	69
Medicamentos y cosméticos	69
Medio ambiente.....	69

Seguridad ocupacional	70
Fraude por correo	70
Medicare.....	70
Radio y Televisión	70
<i>Hallar a un abogado</i>	71
Referencia de abogados.....	71
Idaho Legal Aid Services, Inc.....	71

DECLARACIÓN DE FINALIDAD

La Unidad de Protección al Consumidor del Fiscal General de Idaho, vigila la aplicación de las Leyes de: Protección al Consumidor de Idaho, Solicitación Telefónica, Pago por Llamada Telefónica, Solicitación para Beneficencias y Antimonopolio. Estas leyes protegen a los consumidores, empresas y al mercado, de hechos y prácticas injustas y engañosas. La Unidad de Protección al Consumidor busca cumplir esta misión eficiente y económicamente mediante la educación, mediación y vigilancia.

¿QUÉ ES LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?

La Unidad de Protección al Consumidor, una parte de la División de Litigio Civil de la Oficina del Fiscal General, vigila la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Solicitación Telefónica del Estado de Idaho, la Ley de Pago por Llamada Telefónica, la Ley de Solicitaciones de Beneficencia de Idaho, la Ley Antimonopolio de Idaho y de los reglamentos similares del Estado de Idaho. Usted puede leer estas leyes y reglas en el sitio Internet del Fiscal general. El enlace directo es:

idaho.gov/ag/consumer/statutes&rules.htm

La Unidad de Protección al consumidor también ayuda a los consumidores y a las empresas a resolver conflictos.

En 1971 los legisladores de Idaho aprobaron la Ley de Protección al Consumidor para proteger a los consumidores y a las empresas de los métodos de competencia no equitativa y de las prácticas de comercio injustas o engañosas. La oficina del Fiscal General, autorizada por el poder legislativo, ha promulgado reglas para interpretar la Ley de Protección al Consumidor.

El Fiscal General vigila la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor por parte del Estado de Idaho. La Unidad de Protección al Consumidor investiga las denuncias que tienen que ver con patrones actuales de actividad ilegal en industria y comercio, con énfasis en los más serios casos que tienen que ver con grandes daños a los consumidores de Idaho.

La Ley de Protección al Consumidor también permite a los consumidores buscar soluciones legales a través de demandas privadas.

La Ley de Protección al Consumidor provee incentivos para que los consumidores perjudicados por prácticas de comercio engañosas puedan procurar compensación. Una corte puede incentivar al consumidor con: una recuperación mínima de \$1,000, la recuperación de los honorarios de los abogados, y a discreción del juez, los costos y daños y perjuicios punitivos al demostrar la violación de la Ley del Consumidor o de las reglas de Idaho promulgadas bajo esta ley y una pérdida para el consumidor.

CÓMO CONTACTAR LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Usted puede llamar a la Unidad de Protección al Consumidor, sin costo alguno desde cualquier lugar de Idaho. En el área de Boise, nuestro número es 334-2424. Fuera del área de Boise, llame al (800) 432-3545.

La Unidad de Protección al Consumidor está ubicada en el nivel inferior del edificio *Len B. Jordan*, 650 W. State, Boise. Nuestro horario de atención es de 8:00AM a 5:00PM (hora montaña) de lunes a viernes.

Nuestra dirección de correo es:

Oficina del Fiscal General
Unidad de Protección al Consumidor
P.O. Box 83720
Boise, ID 83720-0010

Los consumidores que deseen presentar una denuncia formal deben completar un formato escrito y devolverlo a la oficina de Boise. En el sitio Internet del Fiscal General puede encontrar un formato de denuncia bajo la opción “imprima y envíe”, www.state.id.us/ag o puede llamarnos y le enviaremos por correo el formato de denuncia.

¿QUÉ HACE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?

La Unidad de Protección al Consumidor funciona en tres áreas para ayudar a proteger las personas y empresas de prácticas engañosas:

- *EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES*
- *MEDIACIÓN DE RECLAMOS*
- *LITIGIOS*

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

La Unidad de Protección al Consumidor ayuda a los consumidores “ayudándoles a los habitantes de Idaho a ayudarse a sí mismos”. Centramos nuestras metas educativas en:

- enseñarle a los consumidores cómo prevenir un problema antes de que ocurra y
- ayudar a los consumidores a saber cómo manejar un problema si éste ya ocurrió.

Para lograr estas metas, la Unidad de Protección al Consumidor patrocina anuncios de servicio público en la televisión y en la radio, publica folletos sobre tópicos del consumidor, informa a los medios sobre estafas actuales y presenta programas sobre protección al consumidor a grupos comunitarios. Si desea programar una presentación educativa, por favor, llame a la Unidad de Protección al Consumidor.

MEDIACIÓN DE RECLAMOS

La mediación depende de la cooperación de ambas partes en una denuncia o reclamo – generalmente una empresa y un consumidor. El especialista de consumo de la Unidad de Protección al Consumidor actúa como “intermediario” o conciliador entre las partes que puedan tener dificultad en comunicarse entre sí directamente. Debido al gran volumen de reclamos recibidos por la Unidad de Protección al Consumidor, casi todo el proceso de mediación se realiza por correo. El especialista de consumo envía un reclamo escrito a la empresa junto con una carta solicitando una respuesta. Por lo general, la mediación resuelve las denuncias o reclamos del consumidor. Si la mediación no es exitosa, la persona que hace el reclamo puede optar por solicitar la asesoría de un abogado privado y seguir el proceso legal privado.

LITIGIOS

La Unidad de Protección al Consumidor presenta demandas en representación del Estado de Idaho como lo ordene el Fiscal General en base a cada caso particular. Existen tres requerimientos estatutarios que deben cumplirse antes de que el Fiscal General pueda iniciar una demanda bajo la Ley.

- El Fiscal General debe tener razón para creer que una persona está utilizando, ha utilizado, o va a

utilizar cualquier método, acto o práctica que constituya una violación de la Ley;

- El proceso judicial debe ser de interés público;¹ y
- Excepto en circunstancias limitadas, el Fiscal General debe haberle dado la oportunidad a la empresa o persona de entrar en un Compromiso de Cumplimiento Voluntario o Juicio de Estipulación y Consentimiento.

Una vez que el Fiscal General determina que el litigio se justifica, el método utilizado para detener el hecho ilegal puede variar. El Fiscal General está autorizado a procurar entre otros, remedios, mandatos, restitución y penalidades civiles del tribunal.

¿QUÉ “NO” HACE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR?

La Oficina del Fiscal General no puede proveer asesoría legal u opiniones a personas o empresas. Existen hojas de consejos, folletos y declaraciones de prensa disponibles para el público, pero el único “cliente” de la Unidad de Protección al Consumidor es el Estado de Idaho. La Unidad de Protección al Consumidor sólo puede actuar a favor del interés público. No puede representar los intereses individuales.

¹Algunos de los factores que el Fiscal General considera al tomar esta determinación son: 1) número potencial de víctimas (i.e., importancia estatal o regional); 2) monto en dólares implicado; 3) lo ofensivo o indignante de los hechos; y 4) probabilidad de violaciones continuadas de la Ley sin intervención estatal.

PROTÉJASE DE LOS FRAUDES AL CONSUMIDOR

REGLAS GENERALES

Antes de realizar una compra mayor, lea este folleto y siempre tenga en mente estos diez consejos de supervivencia para el consumidor:

- Si parece demasiado bueno para ser verdad, seguramente lo es.
- Lea. Pregunte. Compare precios. Conozca el mercado.
- Insista en que todos los reclamos, promesas y garantías sean por escrito.
- Nunca firme nada que no haya leído o no entienda.
- Ya que en la mayoría de los casos usted no tiene derecho de cambiar de parecer luego de realizar una compra mayor, cálmese o relájese por 24 horas **antes** de realizar una compra.
- Nunca dé el número de su tarjeta de crédito o de su cuenta bancaria a un solicitador telefónico o de correo si usted no conoce o no confía en la empresa.
- Obtenga presupuestos por escrito antes de ordenar cualquier reparación.

- Sepa a quien llamar para solicitar ayuda. Contacte la “*Better Business Bureau*” local o a la Unidad de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General.
- Guarde las facturas, recibos, formularios de venta y garantías mientras siga siendo dueño del producto.
- Recuerde, es su dinero. No se deje intimidar. Siempre puede llevar su negocio a otra parte.

Si usted ya está implicado en una transacción que cree que viola la Ley de Protección al Consumidor, recoja toda su información escrita relacionada con el problema. Esto puede incluir anuncios, publicidad, folletos, contratos, cartas, garantías y otros documentos. Escriba una declaración breve sobre lo que le pasó a usted. Incluya el nombre de la empresa implicada, cuánto dinero ha pagado, cuánto debe todavía, con quién habló, cuándo tuvo lugar la transacción, nombres de testigos y otra información importante. Toda esta información que se describe a continuación será importante para usted al contactar comercios y negocios.

COMUNICARSE CON EL NEGOCIO O LA EMPRESA

Muchos de los problemas de los consumidores pueden resolverse rápida y satisfactoriamente contactando al negocio o empresa directamente. Las siguientes

sugerencias pueden hacer que su contacto con el negocio sea más eficaz y productivo:

Llamar o visitar al negocio o la empresa

- Esté preparado con toda la información necesaria para explicar el problema eficazmente.
- Hable con la persona que tenga autoridad para conceder la solución que usted desea.
- Sea cortés pero firme.
- Manifieste el problema en forma concisa al igual que lo que desea se haga.
- Concluya la llamada con una reafirmación de lo que se acordó.
- Haga una nota escrita sobre la llamada.
- Escriba una carta para confirmar la conversación y el resultado de lo acordado.

Escribir una carta a la empresa

- Escriba una carta de negocios ordenada, a máquina si es posible.
- Dirija la carta a la persona con la autoridad para conceder la solución que usted desea.

- Provea todos los hechos necesarios, incluyendo la identificación de los bienes, lo que ocurrió, sus intentos anteriores de conseguir satisfacción, la resolución que usted desea y cualquier consecuencia seria que usted haya sufrido a causa del problema.
- Mantenga un tono de voz calmado y racional.
- Solicite acción específica para una fecha específica.
- Su carta no debe ser muy extensa.
- Incluya las copias (no los originales) de facturas, recibos, contratos u otra información útil.
- Haga una copia de su carta y guárdela.
- Envíe la carta por correo certificado, solicitando un recibo de entrega.

PRESENTAR UNA DENUNCIA O RECLAMO

Si el negocio ha cometido hechos o prácticas falsas, desorientadoras, engañosas o poco escrupulosas, la Unidad de Protección al Consumidor puede ayudarle. Usted debe contactar al negocio directamente y tratar de resolver su disputa antes de contactar la Unidad de Protección al Consumidor. Si su contacto con el negocio ha fracasado, usted puede presentar una denuncia ante la Unidad de Protección al Consumidor. Usted puede obtener un formato de denuncia en el sitio Internet del Fiscal General: www.state.id.us/ag o puede llamar a la Unidad de Protección al Consumidor. Recuerde, la

Unidad de Protección al Consumidor no le puede dar asesoría legal específica y no puede actuar como su abogado privado. Sin embargo, la Unidad de Protección al Consumidor puede contactar por escrito al negocio y solicitar una respuesta a su reclamo. Por lo general esto tarda varias semanas y algunas veces puede tardar meses.

Debido a la gran cantidad de reclamos recibidos cada día por la Unidad de Protección al Consumidor, su reclamo debe ser por escrito.

Al manifestar su reclamo, sea específico. Si su reclamo es muy largo para caber en el espacio provisto, utilice papel adicional. Incluya los detalles sobre representaciones que usted siente que son engañosas, desorientadoras o falsas. Indique qué tipo de solución usted desea por parte del negocio, tal como un intercambio, una reparación o un reembolso. Anexe **copias** de los papeles pertinentes tales como contratos, facturas, folletos y cheques cancelados. **No envíe documentos originales.** Asegúrese de firmar y ponerle fecha al formulario de reclamo antes de enviarlo.

NOTA: Esté consciente de que a menos que usted especifique lo contrario, su reclamo será enviado a la empresa de la que hizo la reclamación. Su reclamo formará parte de los registros permanentes de la Unidad de Protección al Consumidor y a menos que sea confidencial, estará disponible al público

bajo las provisiones de la Ley de Registros Públicos de Idaho.

DEMANDA PRIVADA – EL TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES

Cada condado de Idaho tiene un tribunal de reclamos menores donde se puede presentar denuncias por casos de hasta \$4,000 en contra de cualquier residente de Idaho. La denuncia debe ser registrada en el condado donde reside el acusado o en el condado en el que se presente la disputa. Aún siendo litigios oficiales de tribunal, los juicios de reclamos menores son diseñados para ser rápidos y algo informales – con el fin de proveer a las personas un método poco costoso para tratar reclamos menores. Información sobre “Como presentar o defender una demanda en los departamentos de reclamos menores de Idaho” está disponible en la oficina del tribunal de distrito de cada condado o en la Oficina Administrativa de los Tribunales en 451 W. State, Boise, Idaho 83720.

No se permite que los abogados representen clientes en los tribunales de reclamos menores. Sin embargo, si usted decide o no presentar una demanda en el tribunal de reclamos menores, es prudente que solicite la asesoría de un abogado para saber como proceder con una demanda privada bajo la Ley de Protección al Consumidor.

VEHÍCULOS MOTORES

COMPRAR UN AUTO NUEVO

Antes de comenzar a comprar un auto nuevo, calcule cuánto puede pagar y no se extralimite. Al comprar un auto nuevo, siempre pregunte el precio verdadero del auto antes de permitir que le hablen sobre valores de intercambio y condiciones de crédito confusas. Negocie el precio de venta, el intercambio y el financiamiento por separado. Éstas son realmente tres transacciones diferentes. Es prudente conocer opciones de financiamiento alternas antes de tomar la decisión de comprar el auto a crédito.

Recuerde, ¡no compre algo que no pueda pagar! Desconfíe de vendedores de autos que ajustan el cálculo de su auto de intercambio “*trade-in*” para “que la transacción le parezca mejor al banco”. Esta es una actividad ilegal diseñada para defraudar al banco al hacerle creer que el préstamo está bien afianzado cuando no es así. Si el vendedor le sugiere este tipo de transacción ilegal, aléjese. Si usted permite que le impliquen en este tipo de transacción ilegal seguramente terminará “hasta el cuello” y si no puede pagar las cuotas pueden tomar posesión de su auto y le exigirían pagar el balance restante y otros honorarios después de que vuelvan a vender el vehículo.

Al comprar y negociar la adquisición de un auto nuevo, no permita que la presión, culpa o intimidación influyan

en su decisión. Siempre es una buena idea comparar precios antes de tomar la decisión de comprar. Recuerde, una gran oferta hoy día seguramente también estará disponible mañana, la próxima semana, etc. No deje que le presionen a comprar algo que no quiere o no necesita. Tómese uno o dos días antes de tomar una decisión final. Usted puede evitar el “remordimiento del comprador después del hecho” al ser un “comprador inteligente antes del hecho”.

Idaho no cuenta con ningún período para calmarse "cooling off" aplicable a la compra de autos. Algunos consumidores tienen la impresión errada de que pueden comprar un auto y luego solicitar la anulación del contrato de compra dentro de los tres (3) días laborables después de la compra si reconsideran que su compra de auto no ha sido acertada.

Antes de la compra, lea y entienda la garantía del auto nuevo. De acuerdo al reglamento de la Comisión Federal de Comercio, la agencia debe otorgar todas las garantías disponibles antes de la venta. Antes de que le entreguen su auto nuevo, inspecciónelo. Si nota cualquier problema no acepte la entrega hasta que sea corregido. Sea desconfiado de promesas orales como “nos encargaremos de esos problemas cuando lo traiga para hacerle el primer servicio” porque son difíciles de probar y aplicar. Insista para que todas las promesas y garantías estén por escrito.

Algunas pero no todas las agencias de automóviles de Idaho cobran un “cargo de documentación de la agencia” para completar el papeleo de la venta. Este “cargo de documentación de la agencia” no lo impone el Estado y es ilegal que una agencia cobre este cargo si no ha sido revelado de forma clara y concisa junto con el precio de venta anunciado.

COMPRAR UN AUTO USADO

La ley federal obliga a los vendedores de autos usados a desplegar una calcomanía de “Guía del Comprador” en cada auto usado. La Guía del Comprador le brinda información importante y sugerencias para considerar, incluyendo las siguientes:

- si el vehículo tiene garantía, qué protección específica proveerá el vendedor;
- si el vehículo no tiene garantía (“así como está”) o sólo garantías implícitas;
- usted debe solicitar que le permitan a un mecánico independiente inspeccionar el auto antes de comprarlo;
- que debe obtener todas las promesas por escrito; y
- cuáles son algunos de los principales problemas que le pueden ocurrir a cualquier auto.

Antes de comprar un auto usado, averigüe todo lo que pueda sobre la historia previa del auto y su mantenimiento. **Recuerde, no hay ningún período de**

tres días para “calmarse” luego de comprar un auto nuevo o usado. Si un auto usado se vende “así como está” no existe ninguna garantía implícita o expresa. Si el vendedor hace promesas orales, asegúrese de que las haga por escrito en su “Guía del Comprador” antes de firmar. Asegúrese de guardar copias de todas las garantías, de otra manera, no tendrá ningún recurso contra el vendedor en el caso de que tenga problemas con el auto.

La Ley de Anti-Modificación de Odómetros de 1972 se adoptó para proteger a los compradores de autos de las prácticas engañosas de ocultar el verdadero millaje de un auto al devolver o desconectar el odómetro. La ley también prohíbe el fraude de odómetro. Todo vendedor de vehículo de automotor debe proveer, en el momento de la venta, una declaración escrita que incluya la siguiente información:

- la lectura del odómetro en el momento de la transferencia;
- la fecha de la transferencia;
- el nombre, dirección y firma del vendedor;
- la marca, tipo de carrocería, año, modelo y número de identificación del vehículo;
- una declaración certificando que el vendedor cumple con la Ley de Información de Vehículos de Automotor y la ley de Ahorro de Costos de 1972 y que está consciente de su responsabilidad civil bajo esta provisión y

- si el vendedor tiene razón para creer que la lectura de millas del odómetro está incorrecta, la declaración informativa debe indicar que el millaje de recorrido actual es desconocido. El término “vendedor” incluye cualquier persona que transfiera un vehículo, sea por compra, regalo o cualquier otro medio.

LA LEY DEL LIMÓN DE IDAHO

La Ley del Limón de Idaho, rige sobre los vehículos automotores sujetos a una garantía escrita del fabricante. Si su vehículo automotor resulta ser un “limón”, se obliga al fabricante del vehículo a reemplazarlo con otro comparable o reembolsarle el precio de compra, incluyendo el valor de cualquier intercambio “*trade-in*”, que no exceda el ciento cinco por ciento (105%) del precio al detal sugerido por el fabricante. El fabricante puede deducir un cargo razonable por uso del vehículo.

Para que un vehículo automotor sea considerado un “limón”, debe tener un defecto que deteriora sustancialmente su uso, valor o seguridad y el fabricante, su agente o concesionario no han podido corregir el problema luego de un número razonable de intentos. El vehículo no se considera un “limón” si el problema ha sido causado por su abuso, negligencia o modificaciones o alteraciones no autorizadas del vehículo.

La ley presume que el fabricante realizó un número razonable de intentos por reparar el vehículo de automotor si dentro de los dos años siguientes a la recepción del vehículo o antes de 24,000 millas, (cualquiera que ocurra primero), se ha llevado el vehículo automotor al menos cuatro veces para la reparación del mismo problema o ha estado fuera de servicio durante 30 días laborables o más debido a reparaciones llevadas a cabo. Todavía puede presentar un reclamo por la ley del limón si la reparación ocurre después de las 24,000 millas o dos años pero antes de que se venza la garantía, si primero reportó la no conformidad al fabricante, agente o concesionario autorizado durante el período aplicable de garantía expresa del vehículo. Sin embargo, le será mucho más difícil probar este tipo de reclamo.

Para calificar de acuerdo a la Ley del Limón de Idaho, su vehículo automotor:

- se debe haber comprado o registrado en el Estado de Idaho;
- debe estar sujeto a una garantía aplicable por escrito del fabricante;
- debe ser un vehículo de motor con un peso de 12,000 libras o menos; y
- se debe utilizar normalmente para propósitos personales, familiares o de casa.

Si usted necesita que le hagan una reparación a su vehículo durante el período de garantía, siempre obtenga órdenes de reparación para todo trabajo de garantía realizado; esto le ayudará a guardar sus recursos legales bajo la Ley del Limón de Idaho. Solicite órdenes de reparación detalladas y mantenga un archivo de estas. Asegúrese de que dichas ordenes de reparación indiquen los días que el vehículo estuvo en el taller y que describan el (los) problema(s) en detalle, y que se utilice la misma descripción en la orden de reparación cada vez que el vehículo regresa por el mismo problema.

La ley del Limón de Idaho ofrece causa de acción privada. La Oficina del Fiscal general no representa a los consumidores con demandas de la Ley del Limón. Sin embargo, existe mayor información disponible en una publicación aparte por parte de la Unidad de Protección al Consumidor.

REPARAR UN AUTO

Cuando usted le deja su auto a un mecánico para que le realice reparaciones, debe limitar le expresamente la cantidad de dinero que autoriza para reparaciones, mejoras o servicios. Es una práctica injusta y engañosa que el proveedor de reparaciones, mejoras o servicios exceda ese límite sin primero obtener su aprobación oral o consentimiento escrito.

Recuerde, sin embargo, que si usted solicita un estimado de costos de reparación, sólo es una aproximación de la

cantidad que pueda implicar el trabajo de reparación. Cuando el trabajo se realiza, el costo puede ser mayor o menor al estimado. Si su carro necesita reparaciones o mejoras no previstas que puedan aumentar irrazonablemente o sustancialmente el costo original estimado, el mecánico primero debe obtener su autorización oral o escrita antes de realizarla y luego cobrarle las reparaciones adicionales. Si el mecánico no obtiene su autorización por los costos adicionales de reparación, usted no está obligado legalmente a pagar los costos adicionales bajo la Ley de Protección al Consumidor y los reglamentos relacionados.

Si se instalaron piezas nuevas cuando se realizó el trabajo en su auto, usted tiene derecho de recibir las piezas viejas si así lo solicita, a menos que la reparación haya sido realizada bajo la garantía o si el precio de las piezas nuevas se redujo en base a la falta de devolución de las piezas viejas.

Usted tiene derecho a recibir una factura detallada o una copia de la orden de trabajo si la solicita, a menos que haya acordado una facturación global por medio de un contrato.

REPARACIÓN O REMODELACIÓN DE SU CASA CONSTRUCCIÓN RESIDENCIAL

Al seleccionar un contratista general para reparar o remodelar su casa, debe tener en cuenta varios aspectos.

Idaho no exige que los contratistas tengan licencia por lo tanto, depende de usted que averigüe el registro de trabajos y recomendaciones del contratista antes de firmar el contrato.

Antes de contratar a una persona, debe decidir que trabajo se va a realizar, en realidad que se necesitará para hacerlo, cuánto va a gastar y que tipo de profesional necesita. Las quejas más frecuentes de los consumidores son por sobrecostos, fechas límite que no se cumplen y disputas por la calidad de la mano de obra. Algunas veces los problemas no se notan al finalizar el trabajo pero aparecerán más tarde.

CÓMO ELEGIR UN CONTRATISTA

Seleccione un contratista general con mucho cuidado y considere lo siguiente:

1. Pida recomendaciones a sus amigos.
2. Solicite al contratista general el nombre completo del negocio o compañía, la dirección y el número telefónico. Verifique la información independientemente. No debe aceptar una dirección de casilla de correo sin dirección.
3. Consulte a la “*Better Business Bureau*” dónde está ubicado el negocio del contratista para verificar si se han registrado reclamos contra la empresa. Averigüe si existen casos sin resolver y cuánto tiempo lleva la compañía contratista con

- ese nombre. Desafortunadamente, algunas compañías con menor reputación cambian con frecuencia sus nombres para evitar ser localizadas.
4. Revise los registros en el juzgado de primera instancia del condado y en el tribunal del distrito del condado para saber si han entablado algún reclamo o demanda en contra del contratista o compañía.
 5. Averigüe si el contratista es miembro de una asociación profesional o comercial que contenga un código de ética y un proceso para negociar disputas, como la Asociación de Contratistas de Construcción de Idaho (*Idaho Building Contractors Association*). Dicha asociación está localizada en 802 W. Bannock, Boise ID 83702. Puede llamar a la asociación al (888) 284-4222.
 6. Obtenga una lista de los clientes para los que haya trabajado el contratista anteriormente y que usted pueda contactar para recibir referencias del trabajo del contratista. Tómese el tiempo para contactarlos.
 7. Compare los costos de construcción solicitando los estimados de costos detallados o las cotizaciones de varios contratistas. Cada estimado debe describir las mismas especificaciones de

construcción, materiales y el tiempo estimado para realizarla.

8. Verifique los precios de materiales de construcción que aparecen en el estimado al contactar a las compañías de suministros de materiales de construcción. También puede pedir a la compañía de suministros acerca de contrataciones previas con un presunto contratista.
9. Tenga precaución si un contratista trata de presionarlo para que firme rápidamente un contrato.
10. No seleccione automáticamente el candidato más barato.
11. Tenga cuidado de:
 - Los negocios o empresas desconocidas o que no son locales y que trabajan en camionetas o camiones sin letreros o anuncios.
 - De los vendedores puerta a puerta o los solicitadores telefónicos que prometen trabajos rápidos y precios demasiado baratos.
 - De cualquier persona que ofrezca tarifas muy reducidas porque “su equipo ya está en el vecindario”.

Antes de elegir a un contratista, es buena idea solicitar al menos a tres contratistas un estimado de costo de su proyecto. Normalmente éste es un servicio gratis. Si los estimados están dentro de su presupuesto, el siguiente paso es solicitar una propuesta formal del contratista. Esto se llama pedir una cotización. Para que un contratista pueda dar una cotización precisa, el consumidor debe saber qué trabajo quiere realizar. Los planes deben ser firmes e incluir la calidad de los materiales deseados. La falta de comunicación o las instrucciones confusas pueden poner en peligro la precisión de una cotización.

Si usted va a tomar dinero prestado para completar las reparaciones o mejoras de su casa, usted tendrá que saber si el banco o empresa financiera está adquiriendo un interés de seguridad en su propiedad (tal como una escritura de fideicomiso o una hipoteca). Éstas le dan al prestamista el derecho de subastar su propiedad y venderla si no paga el préstamo.

Si un vendedor llega a su casa a venderle una remodelación del hogar, trabajos de paredes, techos o cunetas, etc., nunca firme un contrato o autorice el comienzo del trabajo antes de comparar el costo con cotizaciones de otras empresas locales. Verifique la reputación del contratista contactando la “*Better Business Bureau*” y la Oficina del Fiscal General.

ESTATUTO GENERAL DEL CONTRATISTA DE IDAHO

El Estatuto del contratista general de Idaho estipula que el contratista general debe entregar al propietario de la vivienda o al comprador de la propiedad residencial una declaración antes de que el contratista general inicie un contrato que exceda los \$2,000. Dicha declaración debe informar al propietario de la vivienda o al comprador de la propiedad residencial que tiene derecho a:

- Solicitar al contratista general que obtenga cláusulas de obligación de cualquier subcontratista que trabaje con el contratista general (a expensas del contratista general);
- Solicitar al contratista general pruebas de seguro de responsabilidad civil general y seguro de compensación para los trabajadores;
- Comparar una póliza extendida de seguro de propiedad que cubra las obligaciones; y
- Exigir una fianza de seguridad o de caución por una cantidad superior al valor del proyecto de construcción.

El contratista general debe entregar al propietario de la vivienda o al comprador de la propiedad residencial una lista de las personas subcontratistas, obreros y proveedores de equipo rentado que se contratan directamente o que trabajan para el contratista. La lista debe incluir los nombres del negocio, las direcciones y

los números telefónicos. Dicha lista se debe entregar al propietario de la vivienda antes de cerrar el contrato o acuerdo de venta o antes de que el propietario entregue el pago final al contratista general.

FIDEICOMISOS DE VIDA

Los fideicomisos de vida no son para todos. Sin embargo, pueden ser una herramienta de planificación de bienes para consumidores cuyos bienes lo justifican. Los fideicomisos de vida se promocionan frecuentemente como una manera de proteger los bienes de un tribunal testamentario, pero para la mayoría de las personas un tribunal testamentario es un proceso relativamente rápido y poco costoso. Debido a que la venta de fideicomisos de vida no está regulada en Idaho, muchos de los que venden fideicomisos de vida no están suficientemente informados como para aconsejar a los consumidores sobre asuntos concernientes a fideicomisos de vida y planificación de bienes. Los ciudadanos jubilados son el objetivo frecuente de los vendedores de paquetes de fideicomisos de vida.

Un reclamo frecuente de los consumidores que han comprado fideicomisos de vida es que luego de pagar una cantidad sustancial por los documentos del fideicomiso, se les deja sin orientación o ayuda para financiar el fideicomiso. Sin un financiamiento apropiado, el fideicomiso es ineficaz y en el caso de muerte, los bienes del consumidor tendrán que pasar por el tribunal testamentario. En ese caso, los herederos

pueden experimentar frustración y tener mayores gastos al tratar de desenredar los bienes del difunto.

Otros reclamos contra los vendedores de fideicomisos de vida incluyen:

- exageración del tiempo, costo y complejidad implicados en el proceso del tribunal testamentario;
- falsa seguridad de que los bienes de un fideicomiso viviente no pueden ser sujetos a acreedores;
- falsa seguridad de que los ingresos de fideicomisos en Idaho, elaborado de acuerdo a leyes de otros estados, están exentos del impuesto de Idaho;
- el uso engañoso de los bienes de personas ricas y famosas como ejemplos para ilustrar los beneficios de fideicomisos de vida cuando, en realidad, los bienes de un consumidor común no se pueden comparar razonablemente con tales ejemplos y
- las representaciones engañosas en cuanto a la posibilidad del consumidor para controlar los bienes colocados en un fideicomiso viviente.

Si usted tiene inquietudes en cuanto a asuntos de planificación de bienes, contacte su abogado, contador o planificador de impuestos para saber cuáles

herramientas de planificación cubren mejor sus necesidades.

PODER PARA TOMAR DECISIONES MÉDICAS

Los poderes para tomar decisiones médicas ofrecen dirección acerca de cómo se debe proveer o impedir un tratamiento médico si la persona que hace el testamento no puede comunicar su voluntad a causa de enfermedad o accidente. Por lo general este tipo de poder se vende como parte de un plan de fideicomiso de vida. Los consumidores deben sospechar o tener cuidado con los vendedores que tratan de indicar que estos poderes justifican los altos costos de los planes o paquetes de los fideicomisos de vida.

Los consumidores pueden recibir una copia de estos poderes legales para tomar decisiones médicas al contactar:

Idaho Commission on Aging

(208) 334-3833

www2.state.id.us/icoa

Para determinar qué plan es mejor para usted, el Fiscal General insiste e invita a los consumidores a que busquen el consejo o las recomendaciones de profesionales.

TELECOMUNICACIONES

LAS SOLICITACIONES TELEFÓNICAS

Mientras que muchos telemercaderistas hacen negocios legítimos, muchas personas reportan engaños por parte de telemercaderistas. Como respuesta, la legislatura promulgó la ley de solicitud telefónica de Idaho (*Idaho Telephone Solicitation Act.*) Esta ley le brinda a los consumidores ciertos derechos e impone deberes específicos a los solicitadores telefónicos. Esta ley está diseñada para salvaguardar al público del engaño y problemas financieros.

La mejor forma para combatir a los telemercaderistas engañosos es estar informado. Dedique tiempo para investigar un negocio y para considerar cuidadosamente una compra antes de realizarla.

Muchas personas también están cansadas de la cantidad de llamadas que reciben. Por solicitud de la Oficina del Fiscal General, la legislatura de Idaho promulgó la *No Call List* del Fiscal General (Lista de los teléfonos para no recibir llamadas) para los ciudadanos de Idaho. Dicha ley les permite inscribir el número telefónico residencial y móvil en una lista a aquellas personas que no deseen recibir solicitudes telefónicas. Está prohibido que los telemercaderistas llamen a cualquier número de esta lista.

Derechos del consumidor

Bajo la ley de solicitud telefónica (Telephone Solicitation Act), en la mayoría de situaciones los consumidores tienen derecho a:

- Recibir confirmación escrita de cualquier compra de bienes o servicios realizada durante el transcurso de una llamada,
- Solicitar y recibir una factura pormenorizada de los bienes y servicios comprados,
- Cancelar cualquier compra realizada por teléfono, sin compromiso alguno, hasta el tercer (3) día hábil después de recibir la confirmación escrita, y
- Presentar una demanda contra el telemarcaderista que lo comprometió utilizando tácticas de venta ilusorias y/o engañosas durante una llamada de negocios no solicitada.

Notificación de cancelación

Como ya se mencionó, un consumidor puede cancelar una transacción de venta telefónica sin multa u obligación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que el consumidor recibe la confirmación escrita de la compra.

El negocio debe devolver los pagos realizados por el consumidor dentro de los diez (10) días hábiles después de recibir la notificación de cancelación.

Cuando un consumidor cancela una transacción, el consumidor debe devolver los bienes al negocio dentro de los 21 días siguientes a la fecha en la que se recibe el reembolso.

Para cancelar la transacción, el consumidor debe depositar en el correo o enviar una notificación de cancelación escrita, firmada y fechada. Esto lo debe hacer máximo antes de la medianoche del tercer día hábil después de recibir la confirmación escrita de la compra.

Contacte al negocio para obtener la dirección de correo del remitente si el negocio no la ha brindado claramente.

Responsabilidades del telemercaderista

- Los telemercaderistas deben decir claramente que están realizando una llamada de ventas.
- Un telemercaderista debe identificar claramente la compañía y la naturaleza del producto o servicio que ofrece para la venta.
- Si la llamada tiene que ver con una promoción de premio, el telemercaderista debe explicar que “no se necesita realizar ninguna compra o pago para ganar”. (Esto se debe explicar claramente al consumidor antes o al realizar la descripción del premio).

- Si el consumidor así lo solicita, los telemercaderistas deben revelar el número de registro de telemercadeo asignado por la Oficina del Fiscal General de Idaho. El tener el número de registro no indica que la Oficina del Fiscal General respalde el negocio, se da simplemente para tener una referencia y mantener un registro.
- Los telemercaderistas están limitados a realizar llamadas telefónicas entre las 8 a.m. y las 9 p.m. Pueden llamar los siete días de la semana y los días festivos.

Actos ilegales

Es ilegal que un solicitador telefónico:

- Intimide o acose a alguna persona en términos de una solicitud telefónica,
- No cuelgue y no deje libre la línea telefónica del consumidor de inmediato si así lo solicita el consumidor,
- Describa engañosamente el precio, calidad o disponibilidad de los bienes y servicios que ofrece para la compra,

- Utilice cualquier dispositivo o método que pueda bloquear el número telefónico o engañe al receptor de la llamada con la identidad del solicitador en un dispositivo de identificación de llamadas (NOTA: según la ubicación, algunos números telefónicos pueden aparecer como “no disponibles” o “fuera del área”),
- Publica, represente o indique que tiene la aprobación o respaldo de cualquier oficina o agencia gubernamental a menos que así sea. (Sería buena idea que los consumidores verifiquen dicha información directamente con la agencia gubernamental antes de realizar una compra con la organización.)

La Oficina del Fiscal General no respalda ningún negocio o solicitud. Si un telemercaderista afirma que la oficina respalda a un telemercaderista o sus productos, el consumidor debe considerar dicha afirmación como falsa y reportarla al Fiscal General.

LAS LEYES PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEREO

Existen dos leyes para no recibir llamadas de telemercadeo, una estatal y una federal, que ofrecen protección para ofrecer protección a los residentes de Idaho respecto a las llamadas de telemercadeo no deseadas.

Regístrate para que lo cubra la ley para no recibir llamadas de telemarketing

El Fiscal General invita a los habitantes de Idaho que no deseen recibir solicitudes telefónicas a que registren sus números telefónicos residenciales y móviles en estas listas. El registro es gratuito.

Para registrarse, ingrese al sitio de Internet del Fiscal General (www.ag.idaho.gov) y siga los enlaces que lo llevan al sitio de registro de la *Federal Trade Commission* (Comisión Federal de comercio). Los teléfonos registrados quedan cubiertos por las dos leyes: la ley de Idaho y la ley nacional para no recibir llamadas de telemarketing (*Idaho's No Call Law* y *National No Call Law*).

Idaho's No Call Law (Ley de Idaho para no recibir llamadas de telemarketing)

La ley de Idaho para no recibir llamadas de telemarketing ayuda a los consumidores de Idaho a reducir el número de solicitudes telefónicas no deseadas. Los consumidores pueden inscribir los números telefónicos de su casa y de su teléfono móvil en un registro de personas que no desean ser contactadas por los solicitadores telefónicos. Los telemarketeristas no pueden llamar a los números telefónicos registrados. Si un telemarketerista llama a un número registrado en dicha lista, puede enfrentar una demanda en la corte y sanciones civiles bajo la ley estatal.

The National No Call Law (Ley nacional para no recibir llamadas de telemarketing)

la *Federal Trade Commission (FTC)* (Comisión Federal de comercio) administra el registro nacional de teléfonos a los que no se puede llamar con fines de telemarketing. La ley nacional para no recibir llamadas de telemarketing funciona de manera similar a la ley de Idaho para no recibir llamadas de telemarketing. Cuando usted se registra en la lista de la *FTC*, sus números telefónicos quedan cubiertos por las dos leyes, la estatal y la federal.

EL ABULTAMIENTO “CRAMMING”

Abultar es el término utilizado para describir el hecho de agregar cargos a la cuenta telefónica de un consumidor por servicios que no autorizaron a sabiendas, tales como servicios de correo de voz, servicios #800 o tarjetas de llamada.

El abultamiento “*cramming*” es una violación de la Ley de Protección al Consumidor de Idaho. También lo prohíben las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (*sigla en Inglés FCC*).

Para asegurarse que no le estén cargando tarifas extras que no le corresponden o servicios que usted no ordenó, verifique mes a mes cada página de su factura telefónica.

Si usted es víctima de abultamiento, puede seguir los siguientes pasos.

Primero, notifique a su empresa telefónica local e infórmele que disputará los cargos no autorizados.

Segundo, contacte a la empresa que colocó los cargos en su cuenta y solicítele que retire todos los cargos. El nombre de cada proveedor de servicios y su número telefónico sin cargos deben estar listados en su cuenta telefónica.

Finalmente, puede presentar una denuncia con la Unidad de Protección al Consumidor contra la empresa que colocó los cargos en su cuenta. Puede que también desee presentar una denuncia ante la FCC y la Comisión de Servicios Públicos de Idaho.

EL CAMBIO NO AUTORIZADO “SLAMMING”

El “slamming” es un término utilizado para describir cualquier práctica que cambia el portador de larga distancia sin el conocimiento o consentimiento del consumidor. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), la Comisión de Servicios Públicos de Idaho (PUC) y la Ley de Protección al Consumidor de Idaho prohíben el “slamming”.

Antes de cambiar el portador de larga distancia, los proveedores de servicio telefónico de larga distancia deben obtener su consentimiento verificado para cambiar el servicio de larga distancia. El portador de

larga distancia también le debe entregar una notificación escrita dentro de los siguientes quince días de realizada la transacción.

La notificación escrita debe especificar clara y notoriamente que su portador de larga distancia ha sido cambiado. Debe notificar que usted puede regresar al portador anterior o seleccionar un nuevo portador llamando al antiguo portador o a su portador preferido. También debe proveerle un número telefónico al que puede llamar sin costo alguno para recibir mayor información.

Si le han hecho el cambio de servicio de su teléfono, estos son unos pasos que puede seguir.

Primero, llame a su empresa telefónica local y explíqueles que usted no solicitó el servicio de la nueva empresa de larga distancia. Dígales que usted quiere reconectarse con su empresa de larga distancia y quiere que el "cargo por cambio" (el cargo por cambiar de empresa) sea retirado de su cuenta telefónica.

Segundo, llame al portador de larga distancia que le hizo el cambio y exíjales que le hagan una nueva factura, explicándoles que usted sólo pagará los cargos que hubiera impuesto su portador preferido.

Tercero, llame a la empresa de larga distancia de la cual le cambiaron e infórmeles que le cambiaron sin su

consentimiento; pídales que lo reconecten. No debe haber cargos por esta reconexión.

Si a usted le han hecho “*slamming*” puede presentar una denuncia ante la Unidad de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General de Idaho. También puede presentar una denuncia con la *FCC* o con la *PUC* de Idaho.

CORREO ELECTRÓNICO COMERCIAL NO SOLICITADO

El Código de Idaho exige que cualquier persona que transmita publicidad o correo comercial al correo electrónico, algunas veces denominado “*Spam*” (copias de la misma información a diferentes grupos a través del Internet), debe proveer una dirección de correo para que el receptor del mensaje pueda enviar una petición para rechazar esos mensajes electrónicos.

El Código de Idaho § 48-603E no prohíbe la publicidad por correo electrónico, pero indica que si usted recibe tal publicidad y solicita al emisor del mensaje que no le vuelva a enviar publicidad en el futuro, el emisor debe atender su petición. Si esto no ocurre y el emisor no respeta su solicitud, esto constituye una violación de la Ley de Protección al Consumidor de Idaho.

Acciones ilegales

Es ilegal que un emisor de correo electrónico no solicitado:

- 1) Envíe más correos electrónicos de este tipo al mismo receptor cinco días después de haber recibido una solicitud para rechazar o no aceptar dichos mensajes.
- 2) Utilice un nombre ficticio, que utilice el nombre de una tercera parte o persona sin su consentimiento o que describa engañosamente la procedencia del correo electrónico.

Soluciones jurídicas para el consumidor

Una persona que reciba correo electrónico publicitario no solicitado y que viole la ley puede solicitar el cobro por los daños reales. Alternativamente. Puede elegir recuperar una cantidad mayor de \$100.00 por recibir correo electrónico ilegal o \$1000.00.

Un receptor de correo electrónico ilegal no solicitado también puede presentar una denuncia ante la Unidad de Protección al Consumidor del Fiscal General.

FAXES NO SOLICITADOS

La publicidad a través de los faxes no solicitados es ilegal en Idaho. Los negocios y las residencias reciben todos los días publicidad no solicitada a través de las máquinas de fax. Muchas de estas propagandas promocionan vacaciones a bajos precios y los precios, por lo general, parecen demasiado buenos para ser reales. Estas llamadas “vacaciones” por lo general se convierten en oportunidades en las que hay que invertir

tiempo. Otros tipos de faxes no solicitados incluyen promociones de existencias o surtido de mercancías y publicidad acerca de diferentes productos de negocios.

La mayoría de esta publicidad se dirige a los dueños de pequeños negocios. Con frecuencia la publicidad la hace en forma de “ráfaga de faxes” una tercera parte (compañías de mercadeo). Así los productos y servicios ofrecidos sean legítimos, este tipo de publicidad no lo es.

La publicidad a través de faxes no solicitados puede ser frustrante y muy costosa para los receptores. La persona que hace la publicidad está utilizando los recursos del receptor: el papel, el toner, la electricidad y el tiempo, para publicitar sus productos o servicios.

La Oficina del Fiscal general hace cumplir la ley al prohibir la publicidad a través de los faxes no solicitados. Usted puede entablar una demanda ante la Unidad de Protección al Consumidor.

SERVICIOS DE PAGO POR LLAMADA TELEFÓNICA, NÚMEROS 900.

La mayoría de las llamadas a los números “900” varían desde unos pocos dólares hasta \$50 o más por minuto. Antes de realizar una llamada telefónica a un número “900”, averigüe cuánto le puede costar.

Si tiene problemas con los cargos en su cuenta telefónica debido a los números “900”, contacte

inmediatamente a su compañía telefónica. Su compañía telefónica puede estar dispuesta a borrar los cargos que aparecen en su factura como resultado del fraude o engaño.

Su compañía de teléfonos no puede desconectar su teléfono por falta de pago de estos cargos “900”. Para obtener información relacionada con la política de los portadores de larga distancia, llame al portador o la Comisión de Servicios Públicos de Idaho.

La Ley de Pago Por Llamada Telefónica exige que se revelen totalmente los costos de cada llamada “900” mayores de \$2.00.

Además, la Ley exige una “preinscripción o acuerdo comparable” por parte de la persona que llama antes de poder cobrar por llamadas de entretenimiento para adultos. Una preinscripción o acuerdo comparable es:

- 1) un acuerdo contractual escrito entre un proveedor de información y una persona legalmente competente que se ejecuta con el solo propósito de acordar la compra de servicios de pago por llamada telefónica; o
- 2) la revelación de un crédito preexistente, cuenta prepagada, débito, cargo o número de tarjeta de llamada, junto con una autorización para facturar ese número.

Las violaciones de estos requerimientos invalidan la responsabilidad del consumidor en cuánto a pagar la factura y exponen al violador a penalidades civiles. La Ley de Pago por Llamada Telefónica también le otorga al Fiscal General poderes para que aplique la ley.

PREMIOS GRATIS / CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO

PREMIOS GRATIS

Las promociones de "premios" son ilegales en Idaho si requieren algún tipo de compra o pago similar para poder participar. Incluso si no se requiere ningún tipo de compra o pago, la ley de Idaho establece que las promociones de “premios” o las sollicitaciones no deben ser engañosas u ocultar las oportunidades que se tienen de ganar o el valor de los premios.

Si usted recibe una promoción de “premios” o una oferta en la que ha ganado algo y le sollicitan el número de una tarjeta de crédito o el pago de una cuota para recibir el premio, lo mejor que puede hacer es simplemente botar la sollicitación a la basura. Si la oferta se la hacen a través del teléfono, simplemente cuelgue.

CONCURSOS O SORTEOS POR CORREO

Es probable que usted haya recibido certificados por correo en los que lo felicitan como el “gran” ganador de un premio en una oferta promocional. Sin embargo, las ofertas promocionales sólo buscan arrastrarlo, correo

tras correo, para que usted compre productos o pague dinero para reclamar su premio.

- Antes de responder a una oferta promocional en la que usted ha Ganado, considere los siguientes puntos:
- Muchas de estas promociones son fraudulentas y usted no recibirá los premios prometidos ni dinero ni mercancía.
- Los premios (joyas, relojes, joyería, etc.) pueden valer mucho menos de lo que aparece en las promociones.
- Nunca llame a un número 900 para reclamar un premio. A usted le cargaran una tarifa bastante alta por cada minuto de su llamada telefónica y los promotores harán que usted se demore en el teléfono ¡todo lo posible!
- Nunca pague el porte de correo, cuotas de procesamiento o impuestos por esas ofertas promocionales. Lo que usted pague siempre será más que el tan nombrado premio gratis.
- Nunca proporcione el número de su tarjeta de crédito, su número de seguro social ni su número de cuenta del banco.
- Para recibir un verdadero premio ¡usted no debe entregar nada!

Las personas muy ingenuas han perdido cantidades de dólares al creer simplemente que les van a enviar una enorme cantidad de dinero por correo muy pronto.

Si desea que el correo que le llega a su casa se reduzca usted puede:

- 1) Destruir y botar a la basura los correos promocionales sospechosos. Cuando usted participa en esas promociones, su dirección la venden a más solicitadores de correo.
- 2) Contáctele a: Direct Marketing Association, Mail Preference Service en el P.O. Box 9008, Farmington, New York 11735. Solicíteles que retiren su nombre y dirección de esas listas.

LAS VENTAS PUERTA A PUERTA

Las Reglas de Protección al Consumidor de Idaho protegen a los consumidores de vendedores puerta a puerta que utilizan tácticas engañosas y de presión.

Si usted hace una compra de \$25.00 o más a un vendedor puerta a puerta por algo personal, para su casa o familia, el vendedor debe entregarle una notificación escrita indicando el período de gracia de tres días hábiles en los cuales usted puede cancelar la compra. El vendedor debe entregarle un contrato o recibo por su compra y dos copias del formulario de notificación de cancelación. Usted puede cancelar su compra al firmar y fechar una copia del formulario y enviarla por correo o

entregarla al vendedor dentro del período de tres días. Guarde una copia para sus archivos.

El vendedor debe, dentro de los diez días después de su cancelación, reembolsarle el dinero, devolver cualquier intercambio que haya entregado, cancelar cualquier contrato que usted haya firmado, e informarle cuándo o cómo debe devolver la mercancía.

Usted tiene estos derechos aunque el vendedor no le haya entregado los formularios de notificación de cancelación. Si no le entregaron estos formularios, usted puede cancelar su compra escribiéndole una carta al vendedor dentro de los tres días hábiles después de realizada la transacción, indicando su deseo de cancelar. Es una buena idea enviar la carta por correo certificado con recibo de entrega y guardar una copia para sus archivos.

Si utilizó crédito para adquirir la compra o los servicios del vendedor puerta a puerta, el Código de Crédito de Idaho le otorga tres días hábiles para cancelar la compra sin importar el precio. El derecho de cancelación de tres días no se aplica si la venta se realiza completamente por correo, si usted negoció o colocó el pedido en el negocio del vendedor o si la venta está relacionada con inmuebles, seguros o fianzas.

LOS ESQUEMAS DE PIRÁMIDE Y DE DISTRIBUCIÓN EN CADENA

El mercadeo de pirámide es ampliamente reconocido como inherentemente fraudulento debido a la imposibilidad matemática de que los compradores referidos logren los niveles de ingresos prometidos.

Los esquemas de pirámide van desde la simple carta en cadena que solicita a los participantes enviar dinero a las personas nombradas en la carta de invitación a tipos más sofisticados de distribución en cadena que ofrecen pagar un premio a los consumidores que impliquen a otros en el esquema. La ley de Idaho define a los esquemas de distribución en cadena y de pirámide como planes u operaciones donde una persona da consideración por la oportunidad de recibir consideración, derivada principalmente de la introducción de cualquier otra persona para participar en el plan u operación en lugar de la venta de bienes, servicios u otras propiedades intangibles por la persona u otras personas introducidas al plan u operación.

Los esquemas de distribución de pirámide quebrantan la Ley de Protección al Consumidor y la ley criminal de Idaho. Los participantes en los esquemas de pirámide pueden enfrentar cargos criminales por crímenes y penalidades monetarias.

PRÁCTICAS DE VENTAS

LAS VENTAS POR REFERENCIA

Si un comerciante ofrece una reducción en el precio de compra a cambio de reclutar compradores adicionales, esto se conoce como venta por referencia. Es injusto y engañoso que cualquier comerciante se embarque a hacer ventas por referencia a menos que el descuento le sea otorgado al comprador en el momento que éste dé los nombres de compradores potenciales. El descuento no se puede basar en compras futuras de bienes o servicios a otros.

Cualquier comprador que sea inducido a acordar una compra a crédito debido a una táctica de ventas por referencia puede rescindir el acuerdo o retener los bienes y beneficio de cualquier servicio realizado sin obligación de pagar. Esto se aplica sólo a los bienes adquiridos para propósitos personales, familiares o de la casa.

LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS

El Código Comercial Uniforme (*UCC*), título 28 del Código de Idaho, provee una garantía implícita cuando las mercancías se compran a un comerciante que negocia con estas mercancías. Esto significa que la mercancía tiene automáticamente una garantía de ser adecuada para el propósito convencional para el cual es utilizada. Además si usted confía en la habilidad o juicio

del vendedor al seleccionar la mercancía para un propósito específico, la ley también implica una garantía de aptitud para ese propósito específico.

La garantía implícita sólo le protege de defectos que desvirtúan el producto sustancialmente. No cubre defectos menores tales como rayones o problemas que no le impiden al producto hacer lo que supuestamente hace.

Usted puede devolver la mercancía y solicitar un reembolso sólo después de que el vendedor haya tenido una oportunidad razonable para reparar o reemplazar la misma. Lo que es razonable dependerá de las circunstancias.

Para obtener un reembolso o reemplazo debe anular su aceptación del producto al ofrecer devolverlo al vendedor en un período de tiempo razonable luego que descubrió el defecto. Debe notificar su anulación por escrito al vendedor luego de descubrir el defecto y guardar una copia para sus archivos.

Según el *UCC*, usted tiene la obligación de cuidar el producto mientras está en su poder. Si le cuesta dinero cuidarlo o si sufre una pérdida porque el artículo es defectuoso puede que recupere sus gastos. La garantía implícita no aplica si usted compra un producto marcado “así como está” por el vendedor. Esto significa que el vendedor no hace ninguna promesa sobre las condiciones o calidad del artículo. Si ocurre algún daño,

el vendedor no está obligado a reparar o reemplazar el artículo o darle un reembolso.

LA OPCIÓN NEGATIVA

Las promociones de opción negativa son aquellas en las cuales un comercio ofrece algo gratis por un período de tiempo y luego, a menos que el cliente solicite que el servicio le sea discontinuado, comienza a facturarle al consumidor por los bienes o servicios. En Idaho le es prohibido a las empresas utilizar ciertas opciones negativas. Las empresas deben obtener un consentimiento del consumidor por escrito antes de utilizar acuerdos de opción negativa. Los clubes de libros y discos pueden continuar utilizando envíos de correo de opción negativa si los miembros así lo acuerdan y la transacción cumple con las leyes federales existentes y la Regla de Idaho de Bienes y Servicios No Solicitados.

MERCADERÍA USADA

Es una práctica injusta y engañosa hacer creer directa o indirectamente que la mercadería es nueva o sin usar si eso no es cierto. Se debe hacer una clara y conspicua declaración si los bienes están usados o si contienen piezas usadas, reconstruidas, refabricadas o reacondicionadas.

“RAIN CHECKS” (BOLETOS DE GARANTÍA DE PRECIO)

Se requiere que un comercio tenga suficientes artículos de aquellos promocionados para llenar la demanda anticipada del artículo de forma razonable, a menos que la publicidad indique que la cantidad es limitada. Si por alguna razón no está disponible el artículo promocionado, el ofrecer un “rain check” o artículos de reemplazo de la misma o mejor calidad es una medida de mitigación bajo la Ley de Protección al Consumidor.

SISTEMA DE SEPARADO O APARTAR MERCANCIA “LAY AWAY”

Si usted deja mercancía apartada o separada, el vendedor debe apartar los artículos actuales que usted seleccionó o duplicados exactos, a menos que le haya dado una declaración clara y conspicua de que esto no se hará. El vendedor no podrá aumentar el precio de la mercancía apartada luego del acuerdo original. En el momento de la compra, el comerciante debe entregar al comprador una declaración escrita de la política del negocio con respecto a mercancía apartada. La declaración escrita debe estar en el recibo inicial de apartado, en una hoja por separado o clara y conspicuamente indicado en el sitio de mercancía apartada del negocio.

CRÉDITO

LAS COMPRAS A CRÉDITO

Los compradores que utilizan crédito están protegidos bajo una ley federal conocida como la Ley de Veracidad en Préstamos. Esta ley se aplica si usted utiliza cualquier tipo de tarjeta de crédito, independientemente de quién la emite. También aplica cuando se utilizan libretas de pago u otros instrumentos similares.

Bajo la Ley de Veracidad en Préstamos y regulaciones relacionadas, si usted utiliza crédito para comprar un producto que resulta defectuoso, sólo tiene que pagar la factura de crédito si cumple tres condiciones.

Primero, el portador de la tarjeta debe realizar un intento de buena fe para resolver el asunto con el comerciante.

Segundo, la cantidad de crédito implicada en la disputa debe ser mayor de \$50.

Tercero, la transacción debe haber ocurrido en el mismo estado de la dirección actual del portador de la tarjeta o dentro de 100 millas de esa dirección.

El asunto concerniente a dónde ocurre la transacción (en el caso de pedidos por correo o telefónicos), lo determina la ley estatal.

Aún si su transacción no satisface los tres criterios indicados arriba, usted debe solicitar un cargo de devolución (un crédito a su cuenta por la cantidad disputada) del emisor de su tarjeta de crédito porque el emisor puede tener acuerdos con otros negocios que le otorgan derechos adicionales.

Sin embargo, usted debe darle al vendedor una oportunidad razonable para reparar o reemplazar el artículo como si hubiese pagado en efectivo.

El pago de un balance disputado constituye una renuncia a afirmar un reclamo o defensa en cuánto al emisor de la tarjeta.

El emisor de la tarjeta de crédito no puede reclamar el pago de su cuenta hasta que la disputa con el vendedor haya sido resuelta. Si el emisor de la tarjeta de crédito exige pago a pesar de su situación, usted puede presentar una demanda y cobrar entre \$100 a \$1,000, dependiendo de su compra. Bajo la Regla de Portadores de Tarjeta en Justo Proceso, de la Comisión Federal de Comercio y las Reglas de Protección al Consumidor de Idaho, usted tiene el mismo derecho de rechazar el pago a la empresa financiera como al vendedor. Esta regla también le protege si el vendedor le refirió a una empresa financiera en particular. Debe notificar a la empresa financiera por escrito que está revocando su aceptación con el vendedor.

Estas reglas no aplican en situaciones donde usted negoció su propio préstamo sin la ayuda del vendedor. Si usted tomó prestado de un banco o terceros y el artículo resulta defectuoso y el préstamo para comprar el producto se le otorgó directamente sin la ayuda o recomendación del vendedor, usted está obligado legalmente a pagar el préstamo en su totalidad, aún si el producto resulta defectuoso.

Si usted pierde sus tarjetas de crédito o débito y sospecha que alguien las ha robado, envíe inmediatamente una carta (certificada y solicitando recibo de entrega) al emisor de la tarjeta que incluya su nombre, número de cuenta y los cargos que usted cuestiona, con sus razones.

LA REPARACIÓN DE CRÉDITO

Desconfíe de cualquier negocio que prometa borrar antecedentes de crédito malos. El tiempo y las buenas prácticas de crédito son los únicos remedios para borrar un historial de crédito pobre. Cualquier promesa de lo contrario es falsa y engañosa. La ley de Idaho ahora requiere que todas las empresas que afirman hacer reparaciones de crédito sean registradas por el estado mediante el Departamento de Finanzas.

FACTURACIÓN DE CRÉDITO JUSTA

El Congreso aprobó la Ley federal de Facturación de Crédito Justa (sigla en inglés *FCBA*) para proteger y

ayudar a los consumidores que buscan resolver disputas con los acreedores. Para proteger sus derechos bajo la Ley de Facturación de Crédito Justa, usted debe enviar una “notificación de error en la facturación” al acreedor dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que le fue enviada por correo la primera factura conteniendo el error. El emisor de la tarjeta debe reconocer la recepción de su “carta” por escrito dentro de los 30 días siguientes a menos que el problema se resuelva dentro de dicho período. Además dentro de dos períodos de facturación o 90 días, el emisor debe investigar y corregir el error o justificar los cargos . Durante la resolución de la disputa, el emisor no puede amenazar con dañar su registro de crédito o reportarlo como deudor o moroso ante nadie.

VERACIDAD EN PRÉSTAMOS

El propósito principal de la Ley Federal de Veracidad en Préstamos es el de requerir la divulgación de los verdaderos costos de crédito del consumidor de modo que los consumidores pueden tomar decisiones basadas en las diferentes fuentes de financiamiento. Esto le permite al cliente buscar los mejores términos de crédito y entender claramente el acuerdo de crédito.

Una divulgación importante requerida es el cargo de financiamiento, ¿cuánto costará un préstamo o comprar a crédito? Otra divulgación importante es la tasa porcentual anual, también conocida como “APR”. Esta indica la tasa de interés cargada. Otros requerimientos

de divulgación de la Ley de Veracidad en Préstamos incluyen:

- la identidad del acreedor que hace la divulgación;
- la cantidad financiada (la cantidad del crédito otorgado);
- la separación de la cantidad financiada (dónde va el dinero);
- el número, cantidades y fecha de pago de las cuotas;
- el número total de pagos (la cantidad total de todos los pagos programados);
- si la obligación se debe cancelar al reclamarse;
- el precio de ventas total (el precio total de la compra a crédito, incluyendo cualquier cuota o pago inicial);
- si existe una penalización o un reembolso parcial de los cargos de financiamiento si la deuda se paga con anterioridad;
- cualquier cargo por pagos tardíos;
- la existencia de un interés de fianza en el producto comprado;

Las divulgaciones de Veracidad en Préstamos se deben manifestar normalmente antes o durante el momento de la transacción. Si no ha ocurrido así y usted sufre perjuicios a causa de esta falta de divulgación, usted podrá recuperar sus daños actuales. También podrá

recuperar los costos del tribunal y honorarios de abogado razonables.

LA VERACIDAD EN ARRENDAMIENTO “LEASING”

La Ley Federal de Veracidad en Arrendamiento regula los arrendamientos del consumidor porque representan una alternativa a las compras a crédito. La Ley requiere la divulgación de cierta información para asegurar que los consumidores no confundan fácilmente el “*leasing*” con las compras a crédito y provee la información apropiada a los consumidores de modo que tomen decisiones acertadas.

Si una publicidad de “*leasing*” contiene cualquiera de los siguientes dos (2) términos activadores, entonces también debe incluir divulgaciones específicas en la publicidad. Estos términos activadores son: 1) una declaración de la cantidad de cualquier pago (por ejemplo: “Pago único de \$140 mensuales); o 2) una declaración de que el “*leasing*” no requiere un pago inicial (ejemplos: “Cero de Cuota Inicial”, “Cuota Inicial Baja”, o “Arriende ahora y comience a pagar a los tres meses”). Si estos términos activadores se utilizan en una publicidad de “*leasing*” para consumidores, entonces la publicidad debe hacer constar de forma clara y conspicua según sea aplicable a las siguientes cinco (5) divulgaciones:

- que la transacción anunciada es un “lease”;

- la cantidad total de cualquier pago inicial requerido en el momento o antes de consumir el “lease” o la entrega del vehículo, cualquiera que sea la última;
- si se requiere un depósito de fianza;
- el número, cantidad y fecha de los pagos programados y
- con respecto al “lease” en el cual la obligación del consumidor al final del término del “lease” se basa en el valor residual anticipado del vehículo (“lease” de extremo abierto), que puede haber un cargo adicional al finalizar el período del “lease”.

Las divulgaciones de Veracidad en Arrendamiento se deben normalmente manifestar antes o en el momento de la transacción. Si usted resulta perjudicado debido a una falta de divulgación, usted podrá recuperar sus daños y además recuperar los costos del tribunal y honorarios razonables de abogado.

AUDÍFONOS O APARATOS AUDITIVOS

ANTES DE COMPRAR

Antes de realizar la compra de un audífono, se recomienda pasar por una evaluación médica con un médico autorizado para identificar las condiciones médicas que puedan requerir tratamiento. El médico lo puede remitir con un audiólogo especialista o con un

distribuidor de audífonos autorizado quien hará una prueba de su audición.

Si un medico no ha evaluado su pérdida de audición, el proveedor del audífono debe revisar su audición. La ley de Idaho exige que, dentro de las seis semanas siguientes a la compra, al consumidor se le realicen pruebas con y sin el audífono. Estas pruebas se deben realizar para determinar el valor del audífono para el consumidor. El proveedor debe documentar los resultados de la prueba de audición y guardarlos en sus registros durante 2 años.

Un audífono simplemente amplifica el sonido, no devuelve la audición ni previene una perdida mayor de la audición. No todos los problemas se pueden solucionar con un audífono. Algunos problemas en la audición se pueden y deben tratar médicamente.

AL COMPRAR

Los audífonos los venden los proveedores. Idaho exige que los proveedores de audífonos adquieran o renueven su licencia anualmente. El Consejo o la Junta de proveedores y distribuidores (*The Board Of Hearing Aid Dealers and Fitters*) emite a todos los proveedores autorizados una tarjeta de identificación. Solicite que le muestren la tarjeta.

No tome una decisión apresurada ni se sienta presionado a comprar un aparato. Tómese su tiempo. Visite a más

de un distribuidor. Compare precios y servicios ofrecidos por otros distribuidores y audiólogos. La diferencia en precios y servicios puede ser significativa. Un aparato más costoso no necesariamente es el más efectivo.

Solicite al proveedor que detalle todos los costos en el acuerdo de compra. Esta información le ayudará a entender cuánto está pagando por el aparato y cuánto está pagando por un servicio futuro.

TRABAJOS DE SERVICIO O REPARACIÓN Y GARANTÍAS

Solicite una explicación escrita que describa el servicio complementario disponible y los cargos por las llamadas de servicio. Si existe una fecha de expiración para el servicio gratuito, asegúrese que esta aparezca específicamente en su recibo o factura.

Pregunte por las garantías. Averigüe la política del proveedor para los trabajos de reparación. No asuma que las llamadas de servicio se realizarán en su hogar porque el proveedor fue a su casa para realizar la venta. Si sólo se puede obtener servicio en la oficina del proveedor, le recomendamos que lo tenga en cuenta antes de tomar una decisión. Guarde todos los recibos, los cheques cancelados, las garantías, los contratos, etc. Para referencias futuras.

Si por alguna razón su audífono no lo satisface, contacte de inmediato al proveedor. Si sospecha que el proveedor no le está brindando los bienes y servicios que usted compró, contacte a la agencia: *Bureau of Occupational Licenses, State Board of Hearing Aid Dealers and Fitters*, 1109 Main, Owyhee Plaza, Suite 220, PO Box 83720, Boise, Idaho 83702-5642, (208) 334-3233. Esta agencia le indicará cuál es el método adecuado para registrar una queja o demanda.

Una vez que haya tomado la decisión de comprar, asegúrese que su contrato incluye:

- El nombre de la marca y el tipo de audífono o aparato que usted compra.
- Las firmas del proveedor y su firma.
- Una declaración de que el aparato es usado y reacondicionado si usted compra un aparato usado o reacondicionado.
- La fecha de entrega. (Si su audífono se lo entregan después de la fecha dispuesta, contacte al proveedor para que le de una explicación. Tome nota de las razones que le da y guarde registro de esto.)

Los términos y fechas en las que se puede realizar una devolución o reembolso. (En Idaho, todos los acuerdos de ventas de audífonos incluyen un derecho de cancelación de la compra de 30 días y la posibilidad de obtener un reembolso. El derecho de 30 días para

realizar una cancelación comenzará o en la fecha en la que usted firma el contrato o en la fecha en la que reciba el audífono, contará la última fecha).

RIFAS, BINGOS Y SORTEOS PROMOCIONALES

La ley de Idaho autoriza los bingos y juegos de sorteo o rifas sólo cuando son operados por organizaciones de beneficencia registradas con propósitos de caridad. Es posible que la beneficencia necesite obtener una licencia de la Comisión de Lotería de Idaho.

Bajo la ley de Idaho, un juego de suerte en el que usted debe pagar, comprar o dar algo de valor monetario con el fin de tener una oportunidad de ganar un premio, se considera como lotería. En Idaho es ilegal que alguien diferente a la Lotería de Idaho, a una organización de beneficencia con licencia de la Comisión de Lotería de Idaho o a una Tribu indígena en su reservación, lleve a cabo loterías, juegos de bingo o rifas. Los juegos de habilidad no se consideran loterías.

Se permiten los concursos y sorteos comerciales de promoción realizados por operaciones comerciales de buena fe no asociados a juegos de azar, si los premios otorgados se otorgan sin cargo a los participantes.

INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA

La Ley de sollicitación de caridad o beneficencia (*Charitable Solicitation Act*) prohíbe el engaño injusto, falso o la conducta fraudulenta para solicitar fondos para

una organización caritativa. El poder legislativo ha asignado el cumplimiento de la ley al Fiscal General y a la Unidad de Protección al Consumidor.

Muchas instituciones de beneficencia utilizan personas profesionales para recolectar fondos y pedir donaciones a través del teléfono. Es común que una institución de beneficencia autorice a estas personas a utilizar el nombre de la institución. Estas personas venden productos o tiquetes para eventos comunitarios o piden contribuciones en efectivo. Ellos le explicaran que las ganancias serán para la institución. Estos profesionales por lo general reciben el 85% o más de su contribución como ganancia y para cubrir los costos de operación como correos y salarios. Si usted no está interesado en el producto o evento, puede ofrecer un mayor beneficio a la institución, enviando un cheque directamente a la institución evitando pasar por completo por la persona que recolecta los fondos.

Debe verificar cuidadosamente cualquier organización que le solicite su donación. Para recibir información acerca de las actividades, finanzas y prácticas para recolectar dinero de una institución particular de beneficencia nacional, contacte: al *Council of Better Business Bureau Philanthropic Advisory Service*, 4200 Wilson Blvd., Suite 800, Arlington, VA 22203-1804, (703) 276-0100, o: a la Oficina Nacional de información sobre entidades de caridad o beneficencia (*National Charities Information Bureau*) 19 Union

Square West, Dept. FT, New York, NY 10003-3395,
(212) 929-6300.

Antes de aceptar hacer una compra o donación:

- Averigüe cómo usarán su contribución y qué porcentaje de su contribución irá en realidad a la institución. Además, pregunte si su contribución la usarán localmente o en otro lugar. Consiga información por escrito.
- Llame directamente a la institución de beneficencia para verificar si la persona que recolecta los fondos si está trabajando a favor de la organización. Si usted no puede verificar la exigencia, reporte la solicitud a las autoridades policiales y a la Unidad de Protección al Consumidor.
- No crea si la persona que está recolectando el dinero le dice que usted recibirá tratamiento especial por realizar una donación. Ninguna de estas personas si son legítimos recolectores de fondos le puede garantizar que no será detenido por manejar con exceso de velocidad tan solo por tener una calcomanía de la organización de la policía en la ventana de su auto.

- No se sienta intimidado por negarse a dar una contribución. Si la persona que llama utilice tácticas de intimidación o excusas emocionales es posible que sea una persona que utiliza planes deshonestos para obtener dinero (*scam artist*). Reporte la llamada a las autoridades policiales y a la Unidad de Protección al Consumidor.

Si usted realiza una donación, sea cuidadoso en cómo lo hace. Ente los regalos en efectivo, el efectivo se puede perder o se lo pueden robar. Nunca proporcione el número de su tarjeta de crédito por teléfono a alguien que lo llame. Haga un cheque a nombre de la institución de beneficencia, no a nombre del solicitador.

APÉNDICE

DIRECTORIO DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

Organizaciones independientes

Better Business Bureau del Suroeste de Idaho

4619 Emerald, Suite A-2

Boise, ID 83706

Teléfono: (208) 342-4649

Better Business Bureau del Este de Idaho & del Este de Wyoming

1575 South Blvd.

Idaho Falls, ID 83404

Teléfono: (208) 523-9754

Better Business Bureau del Noroeste Interior

508 W. 6th Avenue, Suite 401

Spokane, WA 99204

Teléfono: (509) 455-4200

Agencias estatales

La siguiente es una lista de agencias del **ESTADO** de Idaho que tratan la mayoría pero no todos los problemas relacionados con el consumidor.

Unidad de Protección al Consumidor

Oficina del Fiscal General

Len B. Jordan Building

650 W. State, Lower Level

P. O. Box 83720

Boise, ID 83720-0010

Teléfono: (208) 334-2424

Sin cargo en Idaho: (800) 432-3545

www.state.id.us/ag

Departamento de Finanzas de Idaho

700 West State, 2nd Floor

P. O. Box 83720

Boise, ID 83720-0031

Teléfono: (208) 332-8000

Sin cargo en Idaho: (888) 346-3378

Departamento de Seguros de Idaho

700 W. State, 3rd Floor

P. O. Box 83720

Boise, ID 83720-0043

Teléfono: (208) 334-4250

Sin cargo en Idaho: (800) 721-3272

Oficina de Licencias Ocupacionales de Idaho

1109 Main, Owyhee Plaza, Suite 220

P. O. Box 83720

Boise, ID 83720-0063

Teléfono: (208) 334-3233

Comisión de Servicios Públicos de Idaho

472 W. Washington

P. O. Box 83720

Boise, ID 83720-0074

Teléfono: (208) 334-0369

Sin cargo en Idaho: (800) 432-0369

Medicaid

Departamento de Salud y Bienestar de Idaho

Elegibilidad para Medicare

1720 Westgate

Boise, ID 83720

Teléfono: (208) 334-6700

Agencias federales

La siguiente es una lista de oficinas **FEDERALES** claves para el consumidor que pueden proveer asistencia o información concerniente a los asuntos listados abajo.

Información para el consumidor

Centro de Información al Consumidor (CIC)

Pueblo, CO 81009

Teléfono: (719) 948-4000

Sin cargo: 1-888-8PUEBLO (sólo para ordenar catálogos)

www.pueblo.gsa.gov

(Para recibir un catálogo sobre información gratis y de bajo costo acerca de los servicios federales ingrese a: www.pueblo.gov)

Comisión Federal de Comercio (FTC)

600 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20580

Teléfono: (202) 326-2502

Sin cargo: (877) 382-4357

www.ftc.gov

Productos retirados del mercado

Comisión de seguridad de productos del consumidor (CPSC)

Washington, DC 20581

Teléfono (sin cargo): (800) 638-8270

Línea directa (sin cargo): (800) 638-2772

www.cpsc.gov

Medicamentos y cosméticos

Administración de Alimentos & Fármacos

Oficina de Consulta del Consumidor

5600 Fisher Lane, Room 1675

Rockville, MD 20857

Teléfono (sin cargo): (888) 463-6332

Medio ambiente

Agencia de Protección del Medio Ambiente

1200 Pennsylvania Avenue, NW

Room 6202J

Washington, DC 20460

Teléfono (sin cargo): (888) 782-7937

www.energystar.gov

Seguridad ocupacional

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional

200 Constitution Avenue, NW

Washington, DC 20210

Teléfono: (202) 693-1999

www.osha.gov

Fraude por correo

Servicio Postal de los Estados Unidos

475 L'Enfant Plaza

Washington, DC 20260

Teléfono: (202) 268-2284

www.usps.gov

Medicare

Administración de la Seguridad Social

6401 Security Blvd.

Baltimore, MD 21235

Teléfono (sin cargo): (800) 772-1213

www.ssa.gov

Radio y Televisión

Comisión Federal de Comunicaciones

445 12th Street SW

Washington DC 20554

Teléfono: (202) 632-7553

Sin cargo (888) 225-5322

www.fcc.gov

Hallar a un abogado

Referencia de abogados

Colegio de abogados del Estado de Idaho

525 W. Jefferson St.

P.O. Box 895

Boise, ID 83701

Teléfono: (208) 334-4500

www.state.id.us/isb

Idaho Legal Aid Services, Inc.

(Servicios de Asistencia Legal de Idaho, Inc.)

Oficina administrativa

310 N. 5th Street

Boise, ID 83702

Teléfono: (208) 345-0106

www.idaholegalaid.org

Los fondos para pagar esta publicación provinieron de subvenciones que obtuvo la Unidad de Protección al Consumidor del Fiscal General. Los contribuyentes de impuestos no pagan por los esfuerzos de educación al consumidor del Fiscal General tales como la publicación de este folleto.

La Unidad de Protección al Consumidor hace cumplir las leyes de protección al consumidor de Idaho, brinda información al público de asuntos del consumidor y ofrece un proceso de mediación de información para quejas particulares de consumidores.

Si usted tiene un problema o una pregunta como consumidor, favor de llamar al 208-334-2424 ó gratis en Idaho al 1-800-432-3545. Están disponibles el acceso TDD y los servicios de interpretación Language Line. La página de Internet del Fiscal General está disponible al www.ag.idaho.gov.