

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR RECOMENDACIONES PARA ADULTOS MAYORES

Los adultos mayores enfrentan desafíos para consumidores que son únicos. El Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) creó estas recomendaciones para informar a los adultos mayores sobre fraudes comunes y problemas financieros, y dónde deben acudir si necesitan ayuda.

EN EL INTERIOR ENCONTRARÁ:

Finanzas pág. 3

Estafas comunes pág. 8



RECOMENDACIONES PARA ADULTOS MAYORES SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

FINANZAS

Estas son algunas recomendaciones para que proteja su dinero y sus activos.

PAGOS DE BENEFICIOS FEDERALES

Por ley, usted debe recibir pagos de beneficios federales de forma electrónica. Si recibe beneficios del Seguro Social o Ingreso Suplementario de Seguridad (Supplemental Security Income, SSI), se le debe hacer el pago a través de un depósito directo en una cuenta bancaria o de una cooperativa de crédito o través de una tarjeta de débito prepagada.

IMPORTANTE

- Para establecer pagos electrónicos, visite godirect.gov o llame al 1-800-333-1795.
- Si no tiene una cuenta en el banco o en una cooperativa de crédito, la ciudad ofrece cajas de ahorros cuentas asequibles y seguras. Estos programas incluyen los siguientes:
 - **NYC SafeStart Account:** puede abrir una cuenta de ahorro inicial. La cuenta no tiene cargos por descubierto; no tiene cargos mensuales si cumple con un saldo mínimo; tiene requisitos de saldo mínimos de \$25 o menos, según la institución financiera; le proporciona una tarjeta de cajero automático o tarjeta de débito.

Visite nyc.gov/dcwp o llame al 311 para obtener más información sobre [NYC SafeStart Account](http://nyc.gov/dcwp).



Puede usar IDNYC para abrir una cuenta corriente o una caja de ahorros en alguno de los bancos o cooperativas de crédito participantes de IDNYC. Visite nyc.gov/idnyc o comuníquese al 311 para ver las ubicaciones de las sucursales.

BENEFICIOS PÚBLICOS

Existen muchos programas públicos para adultos mayores necesitados. Visite el Departamento para Adultos Mayores (Department for the Aging) en línea en nyc.gov/aging para obtener información sobre beneficios y recursos, los que incluyen ayudas para viviendas, rentas, comidas, seguros médicos, medicamentos recetados y más.

También visite la Asociación de Personas Jubiladas de Estados Unidos (Association of American Retired Persons, AARP) en línea en aarp.org. Allí puede obtener información sobre beneficios públicos. También puede encontrar pautas sobre dónde puede solicitar descuentos para adultos mayores.

HIPOTECA INVERSA SOBRE LA PROPIEDAD NETA (O HIPOTECA INVERTIDA)

Una hipoteca invertida es un préstamo tomado sobre su casa. Usted no tendrá que pagar el préstamo *mientras viva en esa casa*. Para algunos, esta podría ser una opción segura para obtener dinero por el valor de su casa y poder pagar facturas o prepararse para emergencias.

Para calificar para la mayoría de las hipotecas invertidas, se debe ser propietario de la casa y tener 62 años o más.

IMPORTANTE

- Una hipoteca invertida es un préstamo que, al fin y al cabo, usted debe pagar. Asegúrese de que una hipoteca invertida sea la opción de préstamo adecuada para usted.
- Una hipoteca invertida reduce la cantidad de dinero que usted o su patrimonio recibirían de la venta de su casa si se mudase o falleciese.
- Nunca pague por información sobre las hipotecas invertidas. En el sitio web del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de EE. UU., hud.gov, podrá encontrar información gratuita.

PRÉSTAMOS ESTUDIANTILES

Más de 100,000 neoyorkinos de 55 años o más tienen préstamos estudiantiles. Casi el 17 % están atrasados con los pagos de sus préstamos o están en mora.

IMPORTANTE

- La ciudad puede ayudarlo a reducir la deuda de los préstamos estudiantiles. Consulte la sección AYUDA GRATUITA.
- Firmar en conjunto para un préstamo privado para la escuela de un hijo o nieto debe ser su último recurso. Usted será responsable de pagar la deuda si su familiar no puede pagar el préstamo. Ambos historiales crediticios se verán afectados.

CUIDADO CON...

ESTAFAS MONETARIAS

- **Estafas de inversiones:** siempre tenga los documentos apropiados. Lea el contrato antes de hacer cualquier inversión. Consulte a una fuente de confianza.
- **Fraudes del Seguro Social, de Medicare y de atención médica:** los adultos mayores son uno de los objetivos para las estafas. Nunca proporcione información personal o financiera por teléfono, correo electrónico, mensaje de texto o en sitios de redes sociales. Esto incluye los números de Seguro Social y de Medicare, así como información de sus recetas, su seguro y sus tarjetas de crédito.
- **Fraude hipotecario:** tenga cuidado con las personas o empresas que aseguran poder disminuir sus pagos de la hipoteca a cambio de una tarifa. También tenga cuidado con cualquier persona que prometa atención de por vida a cambio de su propiedad. Cuando se trate de su hogar, asegúrese de hablar con un abogado antes de firmar algo.
- **Fraude impositivo:** tenga cuidado con las personas o empresas que aseguren que está atrasado con los impuestos. También tenga cuidado con cualquiera que ofrezca obtenerle impuestos sobre la propiedad reducidos a cambio de una tarifa.

PRÉSTAMOS DESLEALES

Los préstamos para automóviles usados son un tipo común de préstamos desleales. Usualmente, estos préstamos son malos para el prestatario. Al igual que con otros préstamos, investigue y compare los términos y las condiciones para poder encontrar la mejor oferta para usted.

TARJETAS DE DÉBITO PREPAGADAS

Una tarjeta de débito prepaga puede ayudarlo a mantenerse dentro de su presupuesto, pero tenga cuidado con los cargos ocultos.

AYUDA GRATUITA

- Obtenga asesoramiento financiero en persona en el Centro de Poder Financiero (Financial Empowerment Center) de NYC. Llame al 311 para concertar una cita cerca de su domicilio o visite nyc.gov/dcwp para obtener más información.
- Obtenga una copia gratuita de su informe crediticio y revísela cuidadosamente. Visite annualcreditreport.com o llame a la línea gratuita al 1-877-322-8228.
- Los centros para adultos mayores y las comunidades de retiro que se forman naturalmente ofrecen materiales y recursos.

OTROS RECURSOS

- Lea las recomendaciones del DCWP sobre ESTAFAS COMUNES. También lea otras publicaciones del DCWP, incluidas las siguientes:
 - [10 Things Every Consumer Should Know \(10 cosas que todo consumidor debe saber\)](#)
- Departamento para Adultos Mayores (DFTA): visite nyc.gov/aging para ver las publicaciones, incluidas las siguientes:
 - [Do Not Let Predators Take Your Home: Know the Basic Facts about Home Equity Fraud \(No deje que los predadores se lleven su casa: conozca los conceptos básicos sobre los fraudes sobre el valor neto de las casas\)](#)
 - Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Housing and Urban Development, HUD) de EE. UU.: visite hud.gov y busque “HECM” para obtener información sobre las hipotecas invertidas. También puede pedir asesoramiento sobre viviendas.
- AARP: visite aarp.org o llame al 1-888-OUR-AARP (1-888-687-2277).
- Junta de Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB): visite consumerfinance.gov y busque:
 - “Student loans” (Préstamos estudiantiles) para obtener información sobre préstamos estudiantiles
 - “Information for Older Americans” (Información para adultos mayores estadounidenses), lo que incluye [Money Smart for Older Adults](#) (Uso inteligente del dinero para adultos mayores), patrocinado por la CFPB y la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (Federal Deposit Insurance Corporation).

- Las siguientes organizaciones ofrecen información sobre estafas monetarias:
 - Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC): visite [ftc.gov](https://www.ftc.gov) o llame al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).
 - División de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York (New York State Division of Consumer Protection): visite dos.ny.gov/consumerprotection o llame al 1-800-697-1220.
 - Consejo Nacional sobre la Vejez (National Council on Aging): visite [ncoa.org](https://www.ncoa.org) y busque “money scams” (Estafas monetarias).
- Grupo de Asistencia Legal de Nueva York (New York Legal Assistance Group, NYLAG): visite [nylag.org](https://www.nylag.org) o llame al 1-212-613-5000 para obtener servicios legales en lo civil gratuitos. El NYLAG lucha por los neoyorkinos mayores para que puedan recibir beneficios públicos y atención a domicilio que necesitan para tener vidas dignas e independientes.
- Colegio de Abogados de la Ciudad de Nueva York (New York City Bar Association): llame al 1-212-626-7373 para recibir una recomendación de un abogado.

RECOMENDACIONES PARA ADULTOS MAYORES SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

ESTAFAS COMUNES

Las estafas que apuntan a los adultos mayores vienen en todas las formas, como por teléfono, en línea, correo e incluso en persona. Obtenga recomendaciones para evitar que lo estafen e información sobre las estafas comunes. Si es víctima de una estafa, es importante que informe el fraude. Consulte la sección OTROS RECURSOS para obtener ayuda.

CÓMO EVITAR QUE LO ESTAFEN

- Nunca envíe dinero a alguien que no conoce porque se lo soliciten por teléfono o correo electrónico. Esto incluye enviar números para tarjetas prepagadas como Green Dot MoneyPak.
- Nunca proporcione información personal o financiera por teléfono, correo electrónico, mensaje de texto o en sitios de redes sociales. Esto incluye su nombre, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, dirección, licencia de conducir, números bancarios o de tarjetas de crédito y el número de Medicare.
- Nunca haga clic en enlaces de correos electrónicos, incluso si son de fuentes de confianza.
- Filtre las llamadas de números desconocidos.
- Nunca presione botones en un teclado de teléfono durante una robollamada (mensajes grabados). Cuelgue.
- Los estafadores pueden usar “suplantadores de identidad” para los identificadores de llamadas, de modo que puedan disfrazar el número que aparece como el de alguien que conoce o una agencia del gobierno. Cuelgue y comuníquese con la agencia, la empresa o el familiar directamente para confirmar la historia. No utilice un número que le haya proporcionado quien llamó. Tenga el mismo cuidado con los correos electrónicos o las redes sociales.
- Proteja su computadora, tableta y teléfono inteligente contra virus y “malware” con seguridad y software de firewall. De ser necesario, pídale a una fuente de confianza que lo ayude a asegurar su computadora.
- Tenga cuidado con las ofertas de productos y servicios con descuentos de cualquier persona que no conozca.

- Pida a toda persona que llame de marketing, investigaciones o entidades benéficas que le proporcionen información detallada y por escrito que usted pueda revisar.
- Tenga cuidado con quien lo presione para que acepte una oferta o firme un contrato de inmediato.
- Asegúrese de entender el contrato antes de firmarlo. De ser necesario, obtenga ayuda profesional.
- Obtenga referencias de cualquier persona que le ofrezca un servicio. Compruebe las referencias.

IMPORTANTE

■ Ventas por Internet:

- Si no puede encontrar un número que funcione en un sitio web, no compre nada de ese negocio.
- Asegúrese de leer la política de reembolso en línea para ver si puede devolver un artículo en una tienda de venta al público en persona.
- Imprima y guarde todos los registros, incluidos el recibo de la transacción en línea, la descripción del producto, la fecha esperada de entrega y cualquier correo electrónico.
- Revise los estados de cuenta de las tarjetas de crédito tan pronto como los reciba para asegurarse de que el monto cobrado sea el correcto.

■ Ventas puerta a puerta:

- Todas las ventas puerta a puerta en NYC requieren un recibo o un contrato. El contrato debe incluir la fecha, el nombre y la dirección del vendedor. El contrato debe estar por escrito en el idioma en que la venta fue negociada.
- Si el vendedor de puerta a puerta le proporcionó un formulario de derecho de cancelación, usted tiene derecho a cancelar la venta dentro de los tres días desde la firma del contrato.
- Si no le proporcionan ningún formulario, usted tiene derecho a cancelar la venta en cualquier momento.

CUIDADO CON...

ESTAFAS A ABUELOS

Recibe una llamada o correo electrónico a mitad de la noche en la que le dicen que su nieto tiene una emergencia (tuvo un accidente automovilístico, está en la cárcel, está detenido en un país extranjero). **EL TRUCO:** su nieto necesita dinero de inmediato. Quien llama (oficial de policía, abogado, médico o nieto falsos) podría sonar convincente, saber detalles personales y hacer parecer que llama desde un número que conoce.

ESTAFA DE MEDICARE/MEDICAID

Recibe una llamada de alguien que asegura ser de Medicare o Medicaid. **EL TRUCO:** quien llama pide información personal para una “queja” o para reemplazar su tarjeta del seguro.

ESTAFA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

Recibe una robollamada que le ofrece dispositivos de alerta médica y cupones de ahorro gratuitos. **EL TRUCO:** el mensaje insiste en que presione un botón del teclado telefónico, lo que les proporciona a los estafadores información sobre su número. Por ejemplo, Presione 1 para obtener asesoría gratuita al proporcionar su dirección e información de su tarjeta de crédito. Presione 5 para “cancelar” futuras llamadas.

ESTAFA DE MEDICAMENTOS BARATOS

Recibe una oferta para obtener sus medicamentos más baratos. **EL TRUCO:** debe proporcionar información personal y financiera, incluida información sobre sus recetas, su seguro y su tarjeta de crédito.

ESTAFAS DE LOTERÍAS Y CONCURSOS

Le informan que ha ganado un enorme premio. **EL TRUCO:** debe enviar dinero antes de poder recibirlo. *Los administradores de loterías y concursos reales nunca cobran cargos para enviar premios.*

ESTAFA DE REDES SOCIALES (CITAS/AMIGOS)

Conoce a alguien en línea. **EL TRUCO:** en algún momento le piden que envíe dinero.

ESTAFA DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (IRS)

Usted recibe una llamada del IRS en la que lo amenazan por deber dinero o en la que le dicen que le deben una enorme devolución. **EL TRUCO:** debe confirmar o proporcionar información o realizar un pago. *El IRS nunca lo llamará o le enviará correos electrónicos para obtener su información personal o financiera. El IRS nunca le solicitará pagos mediante tarjetas de regalo.*

ESTAFAS DE ENTIDADES BENÉFICAS

Una entidad benéfica lo contacta para que haga una donación. *Todas las instituciones benéficas deben estar registradas en la Junta de Entidades Benéficas del Procurador General de Nueva York (New York Attorney General's Charities Bureau).* Pida el número de registro de la institución benéfica e información por escrito. Comuníquese con la Junta de Entidades Benéficas para investigar dicha institución.

ESTAFA DE MEJORAS EN EL HOGAR

Alguien le toca el timbre e indica algo en su hogar o propiedad que “debe arreglarse” y le ofrece realizar el trabajo. *Es ilegal hacer trabajos de mejoras en el hogar sin una licencia o sin arreglar préstamos como parte de la mejora del hogar o el trabajo de reparación en NYC.* Pregúntele a alguien de confianza si es necesario reparar la casa. Nunca firme papeles o realice pagos hasta que haya verificado con el Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (DCWP) que el negocio tenga licencia.

ESTAFAS DE SERVICIOS

Recibe una llamada de alguien que asegura que usted le debe dinero a una empresa de servicios. **EL TRUCO:** debe pagar de inmediato o arriesgarse a perder la calefacción o la electricidad o, lo que es peor, enfrentarse a una causa penal. O bien, alguien que no conoce va a su hogar y le pide acceso a su casa o dinero para prestarle algún servicio.

CUIDADO CON...

ESTAFAS DE REPARACIÓN DE COMPUTADORAS/SOPORTE TÉCNICO

Recibe una llamada o mensaje en línea donde le dicen que hay un problema grave con su computadora. **EL TRUCO:** quien llama lo presiona para que descargue un programa o para que proporcione información de inicio de sesión, personal o financiera para arreglar el problema.

ESTAFA DE BENDICIÓN

Alguien le dice que algo malo va a sucederle a usted a alguien de su familia a menos que obtenga una bendición de su fortuna. Normalmente, “fortuna” significa efectivo y joyas. Debe llevar su fortuna en una bolsa para que la bendigan. Durante la “bendición”, le roban su fortuna. En NYC, estas estafas han tomado como objetivo a la comunidad china.

ESTAFA DEL CÍRCULO DE PRÉSTAMOS

Para muchas comunidades de inmigrantes, los círculos de préstamos informales son una forma de obtener dinero cuando no pueden obtenerlo en un banco o una cooperativa de crédito. Los participantes ponen dinero cada mes. Cada uno obtiene un pago cuando es su turno. Investigue los círculos de préstamos antes de unirse a uno.

ESTAFA DE LA ADIVINACIÓN

La “adivinación” es ilegal en Nueva York. Nadie puede cobrarle por predecir su futuro o deshacerse de una maldición.

AYUDA GRATUITA

- Obtenga asesoramiento financiero en persona en el Centro de Poder Financiero (Financial Empowerment Center) de NYC. Llame al 311 para concertar una cita cerca de su domicilio o visite nyc.gov/dcwp para obtener más información.
- Comuníquese con el 311 o visite nyc.gov/dcwp para verificar si un negocio tiene licencia del DCWP, presentar una queja u obtener recomendaciones para los consumidores.
- La Biblioteca Pública de Nueva York (New York Public Library) ofrece clases y talleres para adultos mayores, los que incluyen una capacitación para el uso de computadoras. Visite nypl.org.
- Los centros para adultos mayores y las comunidades de retiro que se forman naturalmente ofrecen materiales y recursos.

OTROS RECURSOS

- Lea las recomendaciones del DCWP sobre FINANZAS. También visite nyc.gov/dcwp para obtener más información sobre estafas.
- Visite nyc.gov/aging para descargar el juego interactivo gratuito “It’s My Money!” (¡Es mi dinero!). Puede enseñarle sobre las estafas financieras que se hacen a través del correo, por teléfono, en la TV y a través de las computadoras.
- Las siguientes organizaciones ofrecen alertas de estafas y otras protecciones de la información para la computadora.
 - Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC): visite ftc.gov o llame al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357). Informe el robo de identidad ante la FTC después de presentar un informe a la policía.
 - Junta de Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB): visite consumerfinance.gov o llame al 1-855-411-2372.
 - Departamento de Seguridad Nacional (Department of Homeland Security): visite dhs.gov para obtener recomendaciones cibernéticas para adultos mayores estadounidenses.
 - División de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York (New York State Division of Consumer Protection): visite dos.ny.gov/consumerprotection o llame al 1-800-697-1220.
 - División de Defensa al Consumidor de Nueva Jersey (New Jersey Division of Consumer Affairs): Descargue Anti-Fraud Toolkit (kit de herramientas antifraudes) en njconsumeraffairs.gov/fightingfraud.
 - AARP: visite aarp.org o llame al 1-888-OUR-AARP (1-888-687-2277).
- Para inscribirse en el Registro Nacional de No Llame (National Do Not Call Registry), visite donotcall.gov o llame al 1-888-382-1222.
- Para informar una estafa del Servicio de Impuestos Internos, (Internal Revenue Service, IRS), llame al IRS al 1-800-829-1040 y luego presente una queja ante la FTC.
- Si tiene dudas acerca de las entidades benéficas, visite CharitiesNYS.com o llame al 1-212-416-8401.

NOTAS

“

**Para proteger y
mejorar la vida
económica de
los habitantes
de Nueva York y
crear comunidades
prósperas.**

”