

# 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://nyc.gov/dcwp) para obtener más información.
- Obtenga una copia gratuita de su informe crediticio y revísela cuidadosamente. Visite [annualcreditreport.com](http://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](http://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](http://hud.gov) y busque “HECM” para obtener información sobre las hipotecas invertidas. También puede pedir asesoramiento sobre viviendas.
- AARP: visite [aarp.org](http://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](http://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](https://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](http://nyc.gov/dcwp) para obtener más información.
- Comuníquese con el 311 o visite [nyc.gov/dcwp](http://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](http://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](http://nyc.gov/dcwp) para obtener más información sobre estafas.
- Visite [nyc.gov/aging](http://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](http://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](http://consumerfinance.gov) o llame al 1-855-411-2372.
  - Departamento de Seguridad Nacional (Department of Homeland Security): visite [dhs.gov](http://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](http://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](http://njconsumeraffairs.gov/fightingfraud).
  - AARP: visite [aarp.org](http://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](http://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](http://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.**

”