

## La procuradora general Kamala D. Harris emite una alerta al consumidor sobre fraude del vendedor y estafas dirigidas a inmigrantes y consumidores con dominio limitado del inglés

---

11 de marzo, 2016

Contacto: (415) 703-5837, [agprossoffice@doj.ca.gov](mailto:agprossoffice@doj.ca.gov)

**LOS ÁNGELES:** La procuradora general Kamala D. Harris emitió el día de hoy una alerta al consumidor para prevenir a los californianos sobre fraude del vendedor y estafas dirigidos a inmigrantes y consumidores con dominio limitado del inglés (LEP, Limited English Proficient). Varias denuncias presentadas con el Departamento de Justicia de California describen acciones depredadoras de algunos vendedores sobre consumidores que carecen de crédito o de fluidez en inglés. Ante esta denuncia de amenaza al consumidor, la procuradora general le recuerda a los inmigrantes y consumidores LEP que tengan cuidado al aceptar contratos con el vendedor o acuerdos con tarjetas de crédito, y alienta a los individuos a pedir ayuda a las agencias de protección al consumidor competentes cuando los vendedores emplean prácticas injustas y engañosas.

### **PRESTE ATENCIÓN A ESTA ESTAFA HABITUAL**

Las estafas habituales que afectan a las comunidades con dominio limitado del inglés incluyen “crédito de una tienda” y estafas de garantías falsas. Los californianos ansiosos por construir su crédito pueden ser el blanco de vendedores que ofrecen productos por un pago inicial bajo y el resto del monto financiado a través del “crédito de una tienda”. Este tipo de acuerdo generalmente atrapa al consumidor en contratos con altas tasas de interés y otras condiciones desfavorables. Los vendedores deshonestos también pueden ofrecer productos defectuosos y luego rehusarse a cambiar o repararlos, aun si el cliente ha comprado un garantía del vendedor. Estos tipos de estafas pueden provocar que los clientes se vean obligados a seguir realizando pagos de artículos defectuosos o estén en riesgo de arruinar sus créditos y que los vendedores los demanden.

### **CÓMO PROTEGERSE**

Los consumidores inmigrantes y LEP deben saber que la Ley de Traducción de California<sup>1</sup> protege sus derechos. Esta ley obliga a los vendedores que comercializan en español, tagalo, chino, vietnamita o coreano, ya sea de manera oral o escrita, a proporcionar un contrato traducido en el lenguaje que se utilice para negociar con los clientes. La traducción debe ser precisa y debe incluir cada término y condición en el contrato o acuerdo. Si un vendedor comercializa en estos lenguajes y no proporciona una copia traducida de un contrato antes de que este se firme, el cliente puede rescindir el contrato. Esta ley fue aprobada para proteger los derechos de millones de consumidores de California que no hablan o leen inglés como primera lengua y que tienen derecho a que se los informe por completo sobre los términos de sus contratos. Esta alerta a los consumidores ofrece consejos para proteger a los consumidores inmigrantes y LEP que pueden ser blanco de vendedores sin escrúpulos.

---

<sup>1</sup> CÓDIGO CIV. DE CALIFORNIA §1632.

## A QUÉ ESTAR ATENTO

La procuradora general les ofrece a los consumidores de California los siguientes consejos para protegerse de vendedores que pueden estar empleando prácticas inapropiadas:

- Antes de realizar una compra, investigue la reputación de un vendedor buscando en línea críticas o cualquier queja potencial de un consumidor sobre fraudes o estafas previas.
- No permita que un vendedor lo presione a comprar un artículo caro, un artículo adicional o una garantía que usted no quiera. Sea precavido sobre ofertas en las cuales los vendedores acuerdan venderle un artículo a un precio con descuento solo si usted también compra una garantía o un seguro caro.
- Solicite y lea una copia en papel de su contrato antes de firmar cualquier documento, aun si el vendedor intenta hacerle firmar el contrato de manera electrónica. No permita que un vendedor lo presione a firmar nada antes de que vea y entienda los términos de su contrato.
- Si hay algo que no entiende de su contrato, pídale al representante de venta que se lo aclare. Asegúrese de estar informado sobre todos los bienes y servicios enumerados en su contrato, el monto total adeudado, el número y el monto en dólares de sus pagos mensuales y la tasa de interés que se le cargará.
- Si usted negocia con un representante de ventas en español, tagalo, chino, vietnamita o coreano, el vendedor debe proporcionarle una copia de su contrato en la lengua en la cual se comunicaron antes de firmar el acuerdo.
- Antes de comprar una garantía del vendedor para un dispositivo electrónico o un electrodoméstico, pida ver los términos de la garantía completa por escrito. Considere si necesita una garantía del vendedor y confirme la cobertura y la vigencia de la garantía del fabricante del producto (la garantía del fabricante generalmente se incluye en el precio del artículo). Consulte sobre la cobertura provista por la garantía del vendedor, cualquier cargo asociado con el uso de la garantía, omisiones y cómo se manejan las reparaciones.
- Consulte sobre las políticas de devoluciones y de cambios antes de realizar su compra. Asegúrese de leer una versión escrita de las políticas de devoluciones y de cambios, que especifican cuánto tiempo tiene para devolver o cambiar un artículo.
- Guarde copias de todos los documentos asociados con su compra, incluidos el contrato, recibo, información de la garantía, política de devolución, manuales, resúmenes mensuales y cualquier otra documentación que reciba del vendedor.
- Examine de inmediato la mercadería que compró para asegurarse de que sea nueva (a menos que haya comprado deliberadamente un artículo usado), funcional y en buenas condiciones. Notifique al vendedor inmediatamente si surge algún problema con el artículo. Documente sus interacciones con el vendedor por escrito para que exista un registro sobre sus intentos de resolver el problema.
- Los clientes que intentan construir sus créditos deben solicitar una copia de sus informes crediticios desde <https://www.annualcreditreport.com> para cerciorarse de que sus pagos están siendo reportados adecuadamente a las oficinas de crédito.

## RECURSOS ÚTILES

El Departamento de Asuntos del Consumidor de California proporciona información útil sobre cómo crear y mantener un buen crédito en <http://www.dca.ca.gov/publications/knowyourscore.shtml>. También ofrece guías sobre cómo evitar estafas y fraudes en [http://www.dca.ca.gov/publications/guide/ref\\_guide.pdf](http://www.dca.ca.gov/publications/guide/ref_guide.pdf) y proporciona recursos a los consumidores que tienen quejas en <http://www.dca.ca.gov/publications/consumer-selfhelp.shtml>.

El Departamento de Asuntos del Consumidor y Negocios del Condado de Los Ángeles también ofrece información a los consumidores en <http://dcba.lacounty.gov/wps/portal/dca> y proporciona la oportunidad de hacer preguntas acerca de las compras del consumidor en [https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca\\_ecomplaint/Question/](https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca_ecomplaint/Question/).

La Oficina de Reparaciones Electrónicas y de Electrodomésticos, Mobiliario y Aislamiento Térmico regula los estándares de la industria y proporciona información y recursos para los consumidores en <http://www.bhfti.ca.gov/consumer/index.shtml>.

### **QUÉ HACER SI ES VÍCTIMA DE UNA ESTAFA DEL VENDEDOR**

La Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (BBB, *Better Business Bureau*) ofrece recursos para aquellos que han sido víctimas de la estafa de un vendedor. Si ha sido víctima de la estafa de un vendedor, presente inmediatamente una queja al BBB en <https://www.bbb.org/consumer-complaints/file-a-complaint/get-started>.

El Departamento de Asuntos del Consumidor y Negocios del Condado de Los Ángeles proporciona apoyo para aquellos que han sido blancos de la estafa de un vendedor. Si ha sido una víctima, puede presentar una queja en el Departamento de Asuntos del Consumidor y Negocios del Condado de Los Ángeles en [https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca\\_ecomplaint/](https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca_ecomplaint/).

El Departamento de Justicia de California protege los derechos de los consumidores y recopila quejas de fraudes y estafas de vendedores para identificar patrones de actividad injusta. Para enviar una queja al Departamento de Justicia de California acerca del comportamiento injusto de un vendedor, utilice uno de los siguientes formularios de queja:

En inglés: <https://oag.ca.gov/contact/consumer-complaint-against-business-or-company>.

En español: [http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business\\_corpform\\_sp.pdf?](http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_sp.pdf?)

中文: [http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business\\_corpform\\_chin.pdf?](http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_chin.pdf?)

Tiếng Việt: [http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business\\_corpform\\_viet.pdf?](http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_viet.pdf?)