

SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR



CLÍNICA DE LITIGIO DE LEY DEL CONSUMIDOR
Escuela de Derecho de la Universidad de Wisconsin
2004

TABLA de CONTENIDO

Introducción.....	4
Automóviles.....	5
Recolección cobranzas de deudas.....	10
Bancos y asociaciones de crédito.....	13
Servicios financieros ofrecidos por otras instituciones.....	16
Crédito.....	18
Tarjetas de crédito.....	21
Publicidad y ventas.....	23
Robo de identidad.....	23
Salud.....	26
Servicio telefónico.....	29
Servicios públicos.....	31
Compañías de mudanza.....	33
Servicios populares para el consumidor.....	34
Pedido por correo.....	35
Servicio de citas.....	36
Ofrecimiento de premios.....	37

Agradecimientos

Este manual fue publicado con fondos del Dane County Bar Association y Wisconsin Law Foundation, y The Consumer Information and Protection Committee of the State Bar of Wisconsin. Los puntos de vista que se expresan en esta publicación son los de los autores y no representan necesariamente la posición oficial ni la política de las organizaciones mencionadas arriba.

Esta publicación fue escrita con la ayuda de los siguientes estudiantes, en la Clínica de Litigio de Ley del Consumidor en la Escuela de Derecho de la Universidad de Wisconsin:

J.D. Blythin
Melinda Campos
Jennie Capellaro
Julia Carian
Jim Couch
Sarah Ivory
Michael Kaiser
Jeff LaValle
Kelly McDermott
Mitch Mitchell
Renee Servance

Un agradecimiento especial a Kelly McDermott por los detalles gráficos finales con clip art, a Jessica Marquez y Orestes Arrieta por la traducción de la versión en español, y a Brenda Balch por la ayuda con el diseño y los innumerables detalles logísticos.

Marsha Mansfield y Steve Meili
Mayo de 2004

**Consumer Law Litigation Clinic
University of Wisconsin Law School
975 Bascom Mall
Madison, WI 53706
(608) 263-6283**

INTRODUCCIÓN

Los consumidores de Wisconsin pagan por muchos productos y servicios, como automóviles, cuentas de banco, tarjetas de crédito, pólizas de seguro médico, club deportivo, y servicios públicos. La mayoría de las compañías que venden estos productos y servicios tratan a la gente justamente, pero los consumidores deben investigar sus opciones cuidadosamente antes de acordar el pago de cualquier servicio, y posiblemente se necesite alzar la voz para recibir el trato que se merecen.

Esta guía abarca algunos de sus derechos como consumidor y le ofrece ideas sobre adonde acudir si usted cree que sus derechos han sido violados. También le ofrece algunas sugerencias para evitar que quede atrapado en un mal negocio. En general debe de:

- Leer cuidadosamente todos los documentos antes de firmar cualquier cosa.
- Examinar todas las facturas con mucho cuidado.
- Guardar buenos registros de tus compras, servicios contratados, y esfuerzos por resolver problemas.
- Poner todas sus quejas por escrito.
- Hacer preguntas y negociar activamente.

Lea esta guía y retenga estas sugerencias en mente, pueden ayudar le ahorrar dinero y efectivamente combatir el trato ilegal en muchas de sus transacciones como consumidor.

En cada sección, la guía le resume brevemente la ley que aplica, los remedios a su alcance, y los organismos estatales en Wisconsin que pueden ayudarle. Muchas de estas organizaciones cuentan con ayuda sin costo para levantar quejas por escrito.

Si bien, esta guía le da información básica sobre derechos del consumidor, no es asesoramiento legal. La ley varía ampliamente al aplicarse a diferentes situaciones. Además, las leyes y su interpretación por los tribunales pueden cambiar con el tiempo.

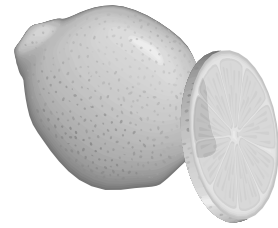
Si cree que tienes un problema legal, consulte con un abogado. Muchos de los abogados que enfocan su práctica a derechos del consumidor ofrecen una pequeña consulta sin costo para determinar si su demanda es válida.



AUTOMÓVILES

¿Va a comprar un Auto? Recomendaciones que le harán un comprador sabio:

- Posea una idea clara de las opciones y características que quiere en su auto antes de llegar a la agencia concesionaria. Publicaciones en letra impresa o en Internet, de las revistas Motor Trend, Consumer Reports, y Kelly Blue Book examinan las características, rendimiento, calidad y precio de diferentes automóviles.
- Lea la etiqueta que aparece en la ventana del auto, que describe la condición y precio. Lea el cuentakilómetros, el título y cualquier otra garantía.
- Someta el auto a una prueba de manejo. Maneje el auto cuando este frío y también cuando este precalentado. Pruébalo a velocidad de ciudad y en carretera. El vendedor le pedirá su licencia de manejo y puede ser que le acompañe en la prueba de manejo.
- Pregúntele al propietario anterior sobre la condición del auto, millaje, y usos. Los vendedores forzosamente deben darle el nombre y dirección si los pide.
- Solicite que un mecánico o un taller de reparación de carrocerías revise el auto antes de comprarlo, así podrás encontrar cualquier daño escondido o problema mecánico del cual el vendedor no le informe. Si su condado tiene como requisito una prueba de emisión, considere hacer la prueba antes de comprar el auto. La inspección llevada a cabo en las agencias concesionarias no garantiza que el automóvil pase la prueba del estado.
- Si ordena un vehículo nuevo de la fábrica, usted debe hacer una prueba de manejo cuando llegue a la agencia concesionaria. No está forzado a aceptar el auto si está dañado.
- Solicite que todas las promesas echas verbalmente se pongan por escrito en el contrato.
- Firme solamente si está listo para comprar; **no tienes derecho a tres días para cancelar el contrato.** Guarde copias de todos los documentos y cualquier otra cosa que firme.
- Si algún vendedor se rehúsa a cumplir sus anuncios publicitarios, o trata de cambiar los detalles de la oferta, llame a DOT's sección de vendedores (608) 266-1425.
- Pida ver el título de vehículo. Si el título está perdido o no está a nombre del vendedor, compre en otro lado.
- Infórmese en sitios de Internet como www.carfax.com que le dan información como la historia de el vehículo y el millaje. Necesitará el número de identificación del vehículo (VIN).
- Pongase en contacto con la sección de vendedores de DOT para averiguar si alguien ha levantado alguna queja en contra del vendedor, o si surge alguna pregunta. Llame al (608) 266-1425 o mande un correo electrónico a deales.dmv@dot.state.wi.us.



Problemas con un Automóvil nuevo- La Ley en Wisconsin (Lemon Law)

Si su vehículo y sus defectos están cubiertos por la ley de Wisconsin, puede ser que tenga derecho a: (1) reembolso de su dinero por el valor total del vehículo, (2) o sustitución del vehículo.

¿Como saber si su vehículo esta cubierto por esta ley?

Usted esta cubierto por la ley si **todo** lo siguiente es verdad:

- Su vehículo es un automóvil, camioneta o casa móvil.
- Tomò posesión de su compra o contrato de arrendamiento en el estado de Wisconsin.
- Es el[la] primer[a] propietario[a] del vehículo y todavía esta bajo garantía.
- Su vehículo tiene algún defecto que la agencia concesionaria no pudo componer después de cuatro intentos, **O** su vehículo tiene algún defecto o defectos que han hecho imposible su uso por un total de treinta días.
- Los problemas se presentaron a menos de un año después de tomar posesión del vehículo.

¿Cómo se si mi vehículo tiene un defecto que esta cubierto bajo la ley de Wisconsin (Lemon Law)?

Su vehículo tiene un defecto cubierto por la ley de Wisconsin si ambos siguientes son verdad:

- Su vehículo tiene un problema que afecta su uso, su valor, o seguridad.
- El problema esta cubierto por la garantía.

Los problemas que se den como resultado de abuso, negligencia, o alteración del vehículo no son defectos cubiertos bajo esta ley (Lemon law).

¿Que debo hacer si pienso que cumplo con todos los requisitos?

Si esta protegido[a] por la ley de Wisconsin (Lemon Law) y su vehículo tiene un defecto protegido bajo esta ley, debe de hacer lo siguiente:

Guarde todos los documentos, incluyendo el contrato de compra, garantía, ordenes de reparación, y correspondencia con la agencia concesionaria o fabricante.

Escríble al fabricante del vehículo y pídale el reembolso de su dinero, o un vehículo sustituto, en intercambio del vehículo defectuoso.

Llame a la Sección de Vendedores del Departamento de Transportación DOT al (608) 266.1425, y pregunte si el fabricante tiene programa certificado de arbitraje. Si existe, debe usarlo. Después de que usted y el fabricante le expliquen el problema a los mediadores; ellos llegarán a una resolución que pueda o no aceptar.

Considere el consultar con un abogado antes del proceso de arbitraje, o después si no está satisfecho[a] con la decisión de los mediadores.



¿Vas a comprar un carro usado? ¿Cómo saber si tiene el cuentakilómetros regresado?

- Asegúrese de que el millaje y el uso del vehículo coincidan.
- Fíjese cuidadosamente en el vehículo. El estado del vehículo coincide con las millas en el cuenta kilómetros? Es que hay desgaste excesivo en el interior del vehículo especialmente en el área del conductor? Busque engomados de mantenimiento, garantías o otros documentos que puedan indicar un millaje mas alto.
- Están bajas las millas, pero los neumáticos nuevos, o combinados? La fecha en que el neumático se fabricó se puede determinar por el código numérico que se encuentra en el neumático.
- Se han reemplazado partes que normalmente no se reemplazarían en un vehículo de millaje bajo? Preste atención a las partes como baterías, mangueras, abrazaderas, y bandas del ventilador y aire acondicionado.
- Usted debe investigar sin consto, si el cuentakilómetros le está dando una lectura correcta en www.Carfax.com.
- Si sospecha que el cuentakilómetros a sido regresado, contacte a DOT unidad de fraude de cuentakilómetros, llame a (608) 266-1425. También puede contactar un abogado porque modificar el cuentakilómetros es prohibido por la ley federal.

¿Problemas con el automóvil usado que compraste?

Los autos usados que se venden en las concesionarias del estado de Wisconsin deben de tener una etiqueta en el vidrio llamada la Guía del Comprador en Wisconsin. Léala cuidadosamente antes de comprar. El engomado describe los artículos que el concesionario inspecciona, explica los defectos y las garantías del automóvil. Las agencias concesionarias necesariamente deben inspeccionar el auto y revelar cualquier defecto notorio. Si usted descubre algún defecto no mencionado en la etiqueta poco tiempo después de la compra, pídale al concesionario que cubra el costo de las reparaciones. En caso de negativa por parte del vendedor, debe de considerar el levantar una queja con DOT sección de vendedores y/o consultar a su abogado.

Sugerencias generales para resolver cualquier problema relacionado con automóviles:

Contacte a la agencia concesionaria si no lo has hecho. Entonces usted debe explicarle al concesionario su problema y darle oportunidad de resolverlo. Guarde registros de cualquier contacto con la agencia concesionaria. Solicite factura de cualquier reparación, apunte la fecha, la hora, y con quien habló en la concesionaria.

Siga estas recomendaciones cuando hable con algún representante en la agencia concesionaria:



- Hable con el dueño o el manager sobre sus inquietudes.
- Use un tono amable, no enojado[a]. Asuma que el problema es inusual y que el representante quiere componerlo. Sea razonable, educado[a], y argumente todos los hechos.
- Digale al representante que eres un buen cliente y que se esta quejando porque quieres seguir siendo su cliente. El representante no tratará de complacerte si piensa que ya perdió su preferencia.
- Digale que es lo que quieres exactamente- reparaciones, reembolso, disculpa, etc.

En caso de que no se resuelva el problema con la concesionaria, considere lo siguiente:

- Levantar una queja con el departamento de transporte, sección de vendedores.
- Consultar un abogado.

Problemas con la reparación de su Automóvil

Los talleres mecánicos deben esperar su autorización para hacer cualquier reparación. Esto incluye negocios que instalen o reparen accesorios, como radios o teléfonos celulares. También incluye talleres que reconstruyen partes para sus clientes. Considere seguir las siguientes sugerencias cuando repare su auto:

- Fíjese donde hay un taller mecánico **antes** de que lo necesite. Pregunte a sus familiares y amigos en cual taller confían y recomiendan.
- Asegúrese de que trabajo realizado por el taller este bajo garantía y solicite la información por escrito. Lea y compare pólizas de garantía cuando escoja taller.
- Cuando su auto necesite reparaciones, asegúrese de que el taller este capacitado para realizarlas. Debe buscar membresía a asociaciones profesionales y certificación de mecánico.
- Aunque entregue su auto con un problema específico, es posible que el taller recomiende reparaciones adicionales. Si no esta seguro[a] de que las reparaciones sean necesarias, es conveniente consultar una segunda opinión. Siempre pida una segunda opinión cuando se trate de composuras costosas.

- Los talleres deben de entregarte un presupuesto si las reparaciones van a exceder mas de \$50. Si no quiere un presupuesto el taller de todas maneras le entregaràn una copia de la orden de trabajo describiendo las composturas que se efectuaron.
- No se deben efectuar composturas sin autorización. Sin embargo, si deja su auto antes de que abran el taller con alguna nota para que reparen algo, y no le pida que le[a] llamen con un presupuesto, el taller puede componer lo que juzgue conveniente.
- En caso de que el taller requiera autorización adicional, le deben informar el costo de las nuevas reparaciones así como el total por el trabajo completo. Asegúrese de dejarles un número de teléfono donde puedan encontrarl[a].
- Cuando el trabajo este terminado, el taller le proporcionará una factura que describa las reparaciones, partes reemplazadas (especificando si usadas o reconstruidas), y garantías por reparaciones y partes.
- El taller puede conservar su auto hasta que pague las partes autorizadas. Desde luego, una vez que haya pagado las reparaciones autorizadas, el taller no puede conservar su vehículo por no pagar reparaciones no autorizadas.



Consejos para vender su vehículo:

- Obtenga el titulo del vehículo a su nombre.
- Pague cualquier obligación o deuda que tenga relacionada con el auto antes de vender.
- Si el auto ha sostenido daños serios llame a DOT al 244.1425, y pregunte si el titulo debe de ser marcado (en otras palabras indicar daños serios), y como llevar a cabo el tramite.
- Conserve el titulo hasta que el comprador le pague. Solicite que todos los dueños del auto firmen el titulo. Usted debe completar la declaración del cuentakilómetros al final del titulo. Entregue el titulo mas actual al comprador. Usted debe de fotocopiar y guardar el titulo firmado y el recibo de la venta.
- Retire del vehículo sus placas y consérvelas.
- Obtenga una licencia de vendedor si planea vender mas de 5 vehículos al año.
- No acepte cheques personales, insista en un cheque de cajero, giro postal o envió de dinero.

¿Dónde puedo aprender mas?

Para preguntas sobre problemas de reparaciones de autos puede comunicarse a:

Department of Agriculture, Trade, and Consumer Protection (Departamento de Agricultura, Comercio, y Protección al Consumidor)

2811 Agriculture Dr.

P.O. Box 8911

Madison WI 53708-8911

(608) 244.5012

(800) 422.7128

Para cualquier otro problema con vehículos debe comunicarse a:

Department of Transportation (Departamento de Transportación)

Dealer Seccion

P.O. Box 7909

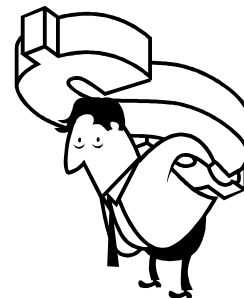
Madison, WI 53707-7909

(608)266.1425

RECOLECCIÓN DE DEUDAS:

¿Puedo ser demandado[a] por no pagar mis deudas?

Si, sin embargo el acreedor debe de informarle del incumplimiento de pago y darle oportunidad de pagar.



¿Que debo de hacer si un cobrador se pone en contacto conmigo?

Lo más importante es llevar registro de los contactos. Algunos cobradores desobedecen las leyes de protección al consumidor durante estas comunicaciones, y llevar un registro puede ayudarle a documentar cualquier violación. Si el contacto es por carta, guarde la carta y sobre. Si el contacto es por teléfono, pregunte el nombre completo de la persona que esta llamando, la compañía para la cual trabaja, y el nombre del acreedor. Apunte la hora y el lugar en que recibió la llamada y un pequeño resumen de la conversación. Si la llamada fue contestada automáticamente por la maquina de mensajes, guarde una copia de la cinta que contiene la llamada. Esta información será de mucha ayuda si usted levanta una queja con el Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin o decide demandar al acreedor.

¿Puede un cobrador contactarme en cualquier lugar y a cualquier hora?

Los acreedores no pueden llamarle[la] a lugares y tiempos que saben que son inconvenientes para usted, y nunca antes de las 8:00a.m. o después de las 9:00p.m. Al notificar al acreedor que algún lugar o tiempo en el día es inconveniente para usted no puede llamarle[la] mas a ese tiempo o lugar. Lo mejor es informar al acreedor por escrito de cualquier lugar o tiempo inconveniente para usted y guardar una copia de la carta para sus registros.

¿Que más esta prohibido que hagan los cobradores?

En general los cobradores no pueden acosar a los consumidores, a su cónyuge o ningún miembro de su familia inmediata. El acoso incluye uso de lenguaje violento o obsceno, amenazar con violencia, hacerse pasar por oficial de policía, o amenazar con iniciar proceso criminal. Conjuntamente, el acreedor no puede mentir sobre información para recolectar la deuda. Si el acreedor sabe que estas siendo representado por un abogado no debe comunicarse con usted directamente.

¿Que puedo hacer si siento que algún cobrador me esta acosando?

- Notificar al acreedor por escrito que no deseas ser contactado[a]. Si lo hace el cobrador debe de dejar de llamarle. Si el cobrador sigue llamándole, recuerdele su carta y amablemente termine la comunicación. Guarde una copia de la carta que mandò al acreedor y anote cualquier llamada subsiguiente.
- Pongase en contacto con un abogado. Al iniciar una demanda bajo las leyes federales y estatales que protegen recolección injusta de deudas, puede ser que merezca daños monetarios al ganar su caso, incluyendo daños por sufrimiento emocional y los honorarios de su abogado. Sin embargo aunque la corte determine que el acreedor violo la ley, Usted todavía es responsable por el total de la deuda, solamente que el acreedor este de acuerdo en cancelarla.
- Levante una queja con el Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin.

¿Puede un cobrador contactar mi trabajo?

Los acreedores solamente pueden comunicarse con su trabajo para verificar que realmente estè trabajando o verificar sus ingresos.

¿Puede un acreedor embargar mi propiedad personal si no cumplo con mis pagos?

La ley de Wisconsin prohíbe embargar propiedades usando “ayuda-propia” (embargos sin orden de la corte) cuando la propiedad fue obtenida con crédito para uso personal valuada a \$25,000 o menos al momento de la venta. La ley también prohíbe cualquier embargo que perturbe la paz.

Un acreedor no puede embargar propiedad personal amenos que:

- El acreedor haya iniciado una demanda en su contra por falta de pago a su deuda y haya obtenido uno - orden de la corte; o
- La entrega voluntaria de su propiedad.

Si el acreedor comienza una demanda en su contra, recibirá documentos legales. Estos documentos explican la fecha, la hora y la corte en que la demanda procederá. En caso de no estar presente el día y tiempo acordado, el juez puede pronunciar sentencia en su contra por no presentarse. Si le entregan documentos legales es recomendable que busque asesoramiento legal.

En caso de que un acreedor embargue su propiedad en violación a la ley, puede merecer:

- Quedarse con la propiedad sin hacer mas pagos.
- El valor de la propiedad si el acreedor ya la revendió.
- Un reembolso de todos los pagos que ha hecho hasta el momento.
- Los honorarios de su abogado.

¿Cuándo un acreedor puede confiscar mi salario?

Para confiscar su salario, un acreedor debe seguir el mismo procedimiento que utilizò con el embargo de propiedad. La oportunidad para confiscar, y la cantidad que puede confiscar, son muy limitadas. Por ejemplo, un acreedor no puede privarle de los medios para cubrir sus necesidades básicas. La ley de Wisconsin establece que la confiscación de salarios que le situé a usted, y a su familia, por debajo del nivel de pobreza nacional, no es permitida.

Compañías para Consolidación de Deudas:

¿Que es una compañía de consolidación de deudas?

Una compañía de consolidación de deudas afirma que puede reducir sus deudas negociando con sus acreedores. Usted le paga a la compañía una cantidad que puede ser menor a la deuda total, y ellos prometen negociar con todos sus acreedores y pagarles el total de la deuda. Si el acreedor no esta dispuesto a negociar un plan de pago, usted no esta obligado[a] a pagarle a compañía de consolidación de deudas por ningún servicio. Usualmente, hay un costo fijo por abrir una cuenta, obtener una copia de su reporte de crédito, y monitoreo. Sin embargo la compañía no puede cobrar interés en el total pagado por sus servicios. La compañía de consolidación también va a pedir acceso a su cuenta de cheques para retirar su pago mensual que se usara para pagar a sus acreedores.

¿Van mis acreedores a dejar de exigirme pago tan pronto como firme con la compañía de consolidación de deudas?

No inmediatamente. La compañía de consolidación de deudas usualmente toma de 3-5 semanas para poner en practica un plan de pago. Durante este tiempo, es una buena idea informar a sus acreedores de que ya arreglò con la compañía de consolidación.

¿Cómo saber si la compañía de consolidación es legitima?

La compañía de consolidación de deudas debe tener licencia en el estado de Wisconsin y el Departamento de Instituciones Financieras (DFI) para poder trabajar en el estado.

¿Puedo cancelar mi contrato?

Es posible cancelar su contrato con la compañía de consolidación de deudas, pero puede existir una cuota por penalización. La cantidad de penalización debe estar incluida en su contrato.

¿Cual es la máxima cantidad que una compañía de consolidación me puede cobrar?

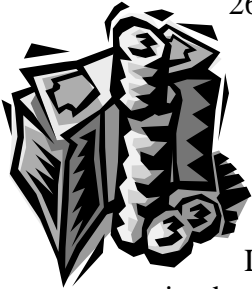
De acuerdo con el DFI, las compañías de consolidación deben seguir uno de los siguientes planes de pago: (1) la cuota de iniciación no puede exceder \$50, o (2) la cuota mensual no puede exceder el 10% del total que la compañía esta pagando a sus acreedores, o \$120 al mes, cualquiera que sea menos.

¿Que es los que una compañía de consolidación puede divulgar?

Los términos y tiempos de pago, el día de vencimiento de pago, la cuota cobrada por la compañía, la cantidad que se la pagara al acreedor por parte de deudor; y una factura que permita al deudor examinar su cuenta en la oficina de la compañía durante horas de oficina.

¿Que puedo hacer si alguna compañía no cumple con sus obligaciones?

Levante una queja en el Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin (608) 261.9555.



BANCOS Y ASOCIACIONES DE CREDITO

¿Cuál es la diferencia entre un banco y una asociación de crédito?

Las asociaciones de crédito son grupos sin fines lucrativos gobernados por sus miembros; a diferencia, los bancos son corporaciones donde sus inversionistas son los dueños y dirigentes. Los miembros de la asociación de crédito usualmente votan para elegir a su junta directiva. Bancos y las asociaciones de crédito deben de seguir una variedad de leyes estatales y federales de protección al consumidor, incluyendo requisitos de divulgación. Los bancos y las asociaciones de crédito ofrecen servicios similares (como cuentas de cheques y ahorro). Cuando obtenga un préstamo por medio de un banco o una asociación de crédito, asegúrese de:

- Leer y entender todos los documentos **antes** de firmar. Solicite que le expliquen cualquier parte de los documentos que no entienda.
- Preste particular atención a cobros y otros cargos incluidos en el préstamo.

¿Cómo levanto una queja en contra de una institución financiera?

Obtenga los formularios de queja llamando a la agencia correspondiente o visitando su pagina de Internet:

- State Chartered Banks Credit Unions, and Savings, and Loans (Bancos, Uniones de crédito, Ahorro, y Préstamo Incorporados al Estado)

- Wisconsin Department of Financial Institutions
(608) 261. 9555
www.wdfi.org
- Federally Chartered Banks (Bancos Incorporados Federalmente)
 - Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)
877.ASK.FDIC (877.275.3342)
www.fdic.gov
- Federally Chartered Credit Unions (Uniones de Crédito Incorporadas Federalmente)
 - National Credit Union Association (NCAU)
(703) 518.6300
www.ncua.gov
- Federally Chartered Savings and Loans (Ahorro y Prestamos incorporados Federalmente)
 - Office of Thrift Supervisión
800.842.6929
www.ots.treas.gov

Cuentas de Banco:

Los bancos le ofreceràn múltiples servicios, incluyendo tarjetas de cheques, tarjetas de debito, crédito, y cuentas de ahorro. Cada uno de estos productos y servicios pueden llevar un costo para el consumidor.

- Lea todo los documentos cuando abra una cuenta, y asegúrese de saber el costo por los servicios que va a usar.

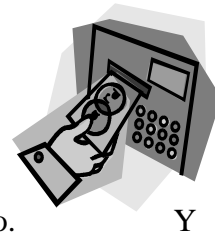
Cuentas de Cheques y Ahorro

Estas cuentas pueden cobrar una variedad de cargos. Algunas cuentas requieren un balance mínimo para no cobrarle una cuota mensual. Compare precios y busque el que tenga el costo mensual mínimo. Asegúrese de:

- Llevar un registro actualizado de su cuenta de cheques. Debe restar el dinero que use al usarlo.
- Apunte las dos; transacciones electrónicas y de cheques. Para que no se confunda y sobre retire dinero de su cuenta. Apunte y restar cualquier costo.
- Conducir un saldo de su cuenta mensualmente.
- Examine cada una de sus facturas mensuales y revise que no halla errores.

Cajeros Automáticos (ATM)

Los cajeros automáticos (ATM) ofrecen acceso fácil a cuentas de banco ya existentes. Muchas instituciones financieras cobran cuotas por usar los cajeros. Reconozca que el usar un cajero de otro banco que no sea el suyo, significa que pueda pagar cuota de ese banco **y también** de su banco. Efectivamente pueda pagar doble.



Y

¿Qué son las tarjetas de debito?

Tarjetas de cheques, de cajero y combinaciones de cajero/ cheques son tipos de tarjetas de “debito”. Los consumidores usualmente las utilizan para retirar efectivo, llevar acabo transacciones bancarias de rutina en los cajeros (como depósitos y transferencias) y hacer compras. Aunque se vean como tarjetas de crédito, las tarjetas de debito funcionan muy diferente. A diferencia de una tarjeta de crédito, los fondos son obtenidos directamente de la cuenta de banco del consumidor.

¿Tienen las tarjetas de debito y de cheque algún costo?

Si, Usualmente una cuota al “punto de venta” será cobrada cada vez que uses tu tarjeta, o si excedes su limite diario.

- Asegúrese de restar esta cuota del balance de su chequera.
- Infórmese sobre cuotas mensuales, anuales, y por transacción cuando abras la cuenta.

¿Estoy protegido[a] de responsabilidad de deuda si pierdo mi tarjeta o es robada?

No necesariamente. Los consumidores tienen menos protección con tarjetas de debito que con tarjetas de crédito, puesto que las tarjetas de debito estan conectadas a su cuenta de cheques, y uso no autorizado puede causar un daño significativo para el consumidor.

Consejos para usar tarjetas de debito y tarjetas combinadas

- Cuando reciba su tarjeta, apunte el número a donde llamar si su tarjeta es extraviada o robada. Traiga consigo este número todo el tiempo.
- Notifique inmediatamente a la compañía de emisión si su tarjeta se extravió o fue robada.
- Si reporta su tarjeta robada **antes** de que hagan mal uso de ella, la compañía de emisión no puede hacerle responsable por ningún uso fraudulento. Si la tarjeta fue usada fraudulentamente **pero** usted la reportó perdida en los siguientes dos días después de ser extraviada, su responsabilidad es limitada a la cantidad usada fraudulentamente o \$50, cualquiera que sea menos. Después de dos días su



responsabilidad aumenta hasta \$500. Si no reporta su tarjeta en los siguientes 60 días, puede ser responsable por todos los cargos fraudulentos.

¿Que puedo hacer si el banco comete un error en mi saldo mensual de cuenta?

Si algún error aparece en la factura mensual de tu cuenta, notifique a la institución financiera por escrito inmediatamente. Una vez notificada, la institución tiene 10 días para investigar. En caso de necesitar mas tiempo, la institución financiera puede tomar hasta 45 días para completar la investigación. Pero, debe acreditar el total del error a la cuenta del cliente. Si el error tiene que ver con alguna transacción de tarjeta de debito, la institución financiera tiene 20 días para investigar, y hasta 90 días para completar la investigación.

Después de terminada la investigación la institución financiera corregirá el error o le explicará por que creen que no existe ningún error. Si espera mas de 60 días para reportar algún error la institución financiera no tiene obligación de investigar o corregir errores.



SERVICIOS FINANCIEROS OFRECIDOS POR OTRAS INSTITUCIONES

Algunas compañías ofrecen servicios financieros diferentes que los usualmente ofrecidos por bancos y asociaciones de crédito. Las compañías mas comunes son comercios en donde le cambian cheques, casas de prestamos hasta el día de pago, prestamos en donde ofrecen el titulo de tu auto como aval, y tiendas donde primero rentas y vas pagando hasta hacer lo rentado suyo (rentar para comprar). Estas compañías normalmente no revisan su historia de crédito pero cobran intereses muy altos por sus servicios. Estos servicios son usualmente para consumidores sin crédito o con mal crédito.

¿Que son comercios donde cambian cheques?

Un comercio donde cambian cheques (también llamadoas casas de cambio) son negocios donde hacen efectivo su cheque pero le cobran una comisión. Siempre infórmese sobre la comisión **antes** de cambiar su cheque. La comisión varia desde 2% hasta el 10% del total del cheque.

¿Que son las casa de préstamo hasta el día de pago?

Un préstamo hasta el día de pago funciona escribiendo un cheque con fecha de su día de pago a nombre de la casa de préstamo. En cambio el cliente recibe efectivo inmediatamente. Por ejemplo, un cliente escribe un cheque por \$240, con fecha adelantada por dos semanas, y recibe \$200 en efectivo. La casa de préstamo espera dos semanas antes de cobrar el cheque. La diferencia de \$40 entre el total escrito en el

cheque y el total recibido por el cliente es el cargo de financiamiento cobrado por la casa de préstamo.

¿Que debes saber antes de aplicar para un préstamo hasta el día de Pago?

- Prestamos hasta el día de pago son muy caros porque el prestamista puede cobrar todo el interés que decida.
- El interés en préstamos hasta el día de pago es usualmente mayor a 500%.
- En caso de no pagar en el periodo inicialmente acordado, el prestamista cobrara una cuota adicional por extender la fecha de pago. En el ejemplo anterior, el cliente tendría que pagar otros \$40 por “recorrer” la fecha otras dos semanas.
- Entre mas “recorra” la fecha peor se vuelve el negocio. Usted puede terminar pagando mucho mas de lo que inicialmente pidió prestado.



¿Que son prestamos ofreciendo el titulo de su auto como aval?

El prestamista retiene un derecho de retención sobre su auto hasta que pague el préstamo, normalmente 30 días. Cuando pagues el préstamo, el prestamista le regresará el derecho de retención de su auto. Pero en caso de que se retrase en pagar, el prestamista podrá agarrar el coche a la larga. Tenga cuidado con lo siguiente:

- Al igual que los prestamos hasta el día de pago, los intereses son muy altos; usualmente 300%.
- El prestamista hace una reclamación legal de su vehículo, a través del Departamento de Vehículos.
- Puede haber un periodo de espera antes de que el prestamista se apropie del titulo de su auto permanentemente. Infórmase sobre esto antes de que obtenga un préstamo de este tipo.

¿Cómo funcionan los negocios donde primero rentas y vas pagando hasta hacer lo rentado tuyo? (rentar-para-comprar)

Contratos de Rentar para comprar incluyen una variedad de artículos para el hogar como aparatos electrodomésticos, televisores, radios, y muebles. Bajo la mayoría de estos contratos puedes llevarte la mercancía a su casa el mismo día, normalmente sin dar un anticipo, y empiezas a dar pagos semanales o mensuales seguidamente. Generalmente, no hay revisión de crédito. Algunas compañías realizan reparaciones sin costo mientras usted renta la mercancía. Una vez que termine los pagos acordados, la mercancía es suya. Sin embargo para cuando acabe con los pagos es muy probable que haya pagado dos o tres veces el valor en el mercado de los artículos. Esta es una manera muy cara de comprar artículos y debes considerar otras alternativas como opciones de crédito, y planes de apartado.

- Lea su contrato antes de firmar. Asegúrese que el total de los pagos concuerde con el total que le dijo el vendedor.

- Comprenda el precio total que se necesita para adueñarse del artículo.
- Infórmese de las consecuencias por pagos retrasados. Algunas compañías empezaran inmediatamente el proceso de embargo si su pago esta retrasado.
- Infórmese sobre las practicas de devolución de artículos. Algunas compañías no permiten devoluciones.
- Comprenda que hay posibilidad de consecuencias si dejas de dar pagos, como cuotas extras o embargo.
- Infórmese si usted pagará por las reparaciones.
- Infórmese sobre cargos por entrega y recolección.



¿Que son los prestamos de Reembolso de Impuestos por anticipado?

En este tipo de préstamo el reembolso que recibirá cuando reportes sus impuestos es tomado como aval; son muy caros. Los prestamistas que preparan las aplicaciones de estos prestamos reciben: una comisión por la aplicación del préstamo, otra comisión por llenar la aplicación vía Internet, y un porcentaje del préstamo que se cobrara como interés.

- El costo de este préstamo en promedio es de \$150, que será restado una vez que reciba su reembolso de impuestos.
- Existen servicios sin costo que le ayudan a reportar sus impuestos, (Volunteer Income Tax Assistance) (VITA). Aunque VITA no ofrecen servicios de prestamos de reembolso anticipado, si ofrecen ayuda para reportar sus impuestos electrónicamente y recibirá su reembolso en pocas semanas. Llame al (608) 266.2772 o visita su sitio de Internet, www.dor.state.wi.us/faqs/vita.html ; que le proporciona una lista de sitios donde se ofrecen estos servicios.

CREDITO

Reportes de Crédito

¿Que es lo que hace la Oficina de Crédito?



Nacionalmente, hay tres oficinas de crédito: Equifax, Experian y Transunion. Estas oficinas acumulan información sobre la historia de crédito de consumidores para proporcionársela a los bancos, compañías de prestamos, y otros acredatarios; condensada en un reporte de crédito. El reporte de crédito esta al alcance de todas las instituciones financieras que tengan posibilidades de ser acreedores, incluyendo a prestamistas y compañías aseguradoras. Las oficinas de crédito no califican su crédito, ni deciden si llena los requisitos para proporcionarle crédito.

¿Que es puntuación de crédito?

La puntuación de crédito fue creada para proporcionar a los acreedores con una manera rápida de calificar la historia de crédito de sus clientes. Los acreedores usan la puntuación de crédito, que es calculada por la oficina de crédito, para determinar el riesgo que presenta un consumidor determinado. La manera precisa de determinar la puntuación de crédito es mantenida en secreto. La puntuación de crédito esta basada en una variedad de factores incluyendo: historia de cada pago de recibos del consumidor, número y tipo de tarjetas de crédito, acciones de recolección, deudas pendientes y tiempo de duración de las cuentas. La puntuación proporcionada por la oficina de crédito, proporciona puede variar significativamente, debido a que cada una asigna diferentes valores a los factores. Mientras más baja sea la puntuación, se determina que el consumidor representa mas riesgo.

¿Quién puede obtener mi reporte de crédito?

Las oficinas de crédito no necesitan su aprobación ni antes ni después de propagar su reporte de crédito. Sin embargo las leyes federales limitan las circunstancias por la cuales las oficinas de crédito puede propagar su reporte de crédito. Pueden hacerlo solo si es:

- Respuesta a una orden de la corte.
- Por petición escrita de su parte.
- En conexión con una transacción de crédito para la cual usted esta siendo considerado (con o sin que usted esté al tanto) o involucrado de alguna manera con aplicaciones de préstamo.
- Para propósitos de trabajo e inversión.
- Con el propósito de asegurar su seguro.
- En caso de aplicar para recibir beneficios del gobierno; o
- Por cualquier otro uso legitimo de negocios.

¿Cómo puedo obtener una copia de mi reporte de crédito?

Puesto que los reportes de crédito *con frecuencia* contienen información incorrecta que puede afectar su habilidad para obtener crédito, es una buena idea obtener una copia de su reporte **una vez** al año y verificar su veracidad. Esto le da la oportunidad de corregir errores y protegerse de fraudes de identidad.

En caso de negarle crédito,usted merece recibir una copia de su reporte de crédito sin costo. Simplemente solicite una copia de la oficina de crédito que le proporcione el reporte al acreedor. De otra manera, en Wisconsin las oficinas de crédito no están obligadas a proporcionarle ningún reporte gratuitamente, cada reporte le cuesta aproximadamente \$9. Puede obtener una copia de su reporte de crédito al ponerse en contacto con una o las tres oficinas de crédito:

Equifax

Equifax Credit Información Services, Inc.
P.O. Box 740241
Atlanta, GA 30374
1.800.685.1111
<http://www.equifax.com>

Experian

Experian Information Solutions
P.O. Box 919
Allen, TX 75103
1.866.200.6020
<http://www.experian.com>

TransUnion

Trans Union
P.O. Box 97328
Jackson, MS 39288-7328
1800.916.8800
<http://www.transunion.com>

o puede obtener las tres en www.myfico.com.

¿Que puedo hacer si creo que la información de mi reporte de crédito no es correcta?

Escríbale a la oficina de crédito inmediatamente y describa el error con el mejor detalle posible. La oficina de crédito debe de investigar su petición y corregir el error en caso de encontrar alguno. Si alguna corrección es necesaria, la oficina debe informar a todos los negocios que recientemente han recibido su reporte que una corrección fue hecha. Si no hay resolución a su petición, tiene el derecho de escribir un breve párrafo describiendo la situación y porque no hay resolución con su agencia de crédito. Este párrafo, o un resumen del mismo, debe de ser incluido en cualquier reporte futuro que tenga que ver con usted. Puesto que los reportes de las tres más grandes compañías pueden contener información diferente sobre usted, es buena idea el obtener un reporte de cada una.

Adicionalmente, puede contactar a la compañía que proporciono la información incorrecta. Es posible que verifique la información y escriba una carta a su favor solicitándole a la oficina de crédito que arregle el error.

¿Cómo me puedo proteger de arruinar mi puntuación de crédito?

Protégase a si mismo porque nadie mas lo hará. Recuerde que es su responsabilidad el saber cuanto crédito puede pagar al mes. Los prestamistas ganan dinero cuando usted no paga o paga tarde.

Proporcione el pago mínimo en todas sus cuentas. Los cobros por retraso son muy caros y muchos contratos estipulan que el interés subirá en la primera ocasión que se retrase un pago.

Adviértales a sus niños que las deudas de tarjeta de crédito pueden arruinar su crédito.

Los jóvenes adultos son blanco fácil para obtener tarjetas que no pueden pagar, edúcalos sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito.

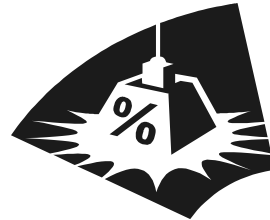
TARJETAS DE CREDITO

Muchos consumidores reciben por correo publicidad para obtener nuevas tarjetas de crédito. La publicidad usualmente contiene ofertas que incluyen productos y servicios especiales, o tasas de interés bajas como introducción para motivar a los consumidores a aceptar la nueva tarjeta.

¿Puedo reducir este tipo de correo?

Si, escribe para pedir que le quiten de la lista de correo.

Direct Marketing Association
Mail Preference Service
P.O. Box 9008
Farmingdale, NY 11735-9008



¿Que son las tasas de interés “introductorias”?

Son tasas de interés bajo introducidas artificialmente; las compañías las promueven para motivarle a aceptar su tarjeta. La mayoría de estas tasas de interés bajo son validas solo por tiempo determinado, y después el interés sube. Cualquier saldo que acumule después de eso será cobrado con el interés alto.

En caso de recibir un cheque como parte de propaganda de las compañías de tarjetas de crédito, tenga cuidado cuando lo haga efectivo, con hacerlo probablemente ha aceptado los términos del contrato, incluyendo el interés alto.

¿Que debo saber sobre cobros por retraso y penalizaciones?

Muchas de las compañías de crédito incluyen información sobre los cobros por retraso y penalizaciones en letra pequeña del contrato que acompaña su tarjeta. Un cobro por

retrazo será cobrado desde la primera vez que no pague a tiempo. Bajo muchos contratos el primer cobro por retraso autoriza a la compañía a incrementar su tasa de interés. El no pagar a tiempo puede ser adherido a su reporte de crédito.

Si encuentra en su factura algún cargo por retraso, llame a tu compañía de tarjeta de crédito inmediatamente. Algunas compañías están dispuestas a eliminar el cobro.

¿Puedo cancelar mi tarjeta de crédito en cualquier momento?

Si, en caso de que ya no quiera la tarjeta, podrá cancelarla en cualquier momento. Pero recuerde, que todavía es responsable por el saldo de esa tarjeta. La mejor manera de cancelar la tarjeta es notificando por escrito a la compañía de tarjetas de crédito que va a cancelarla. No olvide de destruir la tarjeta después de cancelada.

¿Que hacer si mi tarjeta se pierde o es robada?

Llame a su compañía de tarjeta de crédito inmediatamente si su tarjeta esta extraviada. Cuando contactes a su compañía de tarjeta de crédito antes que se hagan cargos se puede evitar el uso no autorizado de su tarjeta.

Si alguien ya ha usado su tarjeta, lo más que esta obligado[a] a pagar bajo la ley son \$50. Algunos contratos no le obligan a pagar ninguna parte de los cargos no autorizados. Esto no aplica a tarjetas de debito.

¿Que pasa si estoy en desacuerdo con algún cargo en mi factura de tarjeta de crédito?

La información sobre como arreglar el desacuerdo se encuentra en la parte de atrás de su factura. Debe levantar una queja por escrito en los 60 días siguientes a recibir la factura con el cargo que esta en desacuerdo. Debe incluir la siguiente información:

- Su nombre y número de cuenta
- El total en el que esta en desacuerdo; y
- La razón por la que esta en desacuerdo con el cargo.

Una vez que levantes la queja, la compañía de tarjeta de crédito debe investigar y mandarle un reporte por escrito. En muchos casos los cargos serán cancelados. El interés relacionado con los cargos en desacuerdo también será cancelado.

¿Tengo que pagar la parte en desacuerdo de mi factura mientras se lleva a cabo la investigación?

No, hasta que se resuelva el desacuerdo, no esta obligado[a] a pagar esa parte de la factura. Sin embargo si debes pagar las partes de la factura que no estén en desacuerdo.

PUBLICIDAD Y VENTAS

Introducción:

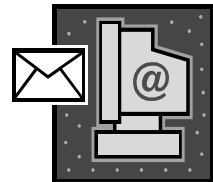
Tenga cuidado cuando haga compras en persona, por teléfono, o en Internet. Antes de hacer una compra, encuentre respuesta a sus preguntas sobre garantías, devoluciones, facturación y cuotas escondidas. Solicite los términos de contrato por escrito.

Antes de firmar cualquier contrato, asegúrese de leer y entender todos los términos del contrato. Solicite por escrito explicaciones del cualquier termino no definido o promesas verbales, incluyendo información sobre garantía, pólizas de devolución, y cláusulas obligatorias de arbitraje (vea la sección de **arbitraje obligatorio** de este manual). Debe solicitar copias de todos los documentos que firme.

ROBO DE IDENTIDAD

El robo de identidad ocurre cuando alguien acumula suficiente información personal que puede asumir su identidad. Con esa información, los ladrones de identidad pueden abrir tarjetas de crédito y acumular deudas muy grandes en su nombre, así arruinando su crédito. Usted puede reducir las posibilidades de que roben su identidad siguiendo estas sugerencias:

- Protega su número de seguro social. No lleve su tarjeta de seguro social siempre consigo, y solo facilite este número cuando esté seguro de que es absolutamente necesario. La mayoría de las compras o aplicaciones para membresías no deben necesitar su número de seguro social.
- Protega su número de identificación personal (PIN). Guarde los números PIN separados de las tarjetas de crédito o de debito y no des su número de PIN a nadie. Su número de PIN solo debe ser requerido en el cajero automático o cuando haga alguna compra con su tarjeta de debito directamente en la tienda, donde usted mismo pulsas el número. No escriba o le de verbalmente el número a nadie.
- Protega tu correo. Asegúrese de que esté recibiendo sus facturas por correo. Si sus facturas no llegan a tiempo pongase en contacto con la compañía inmediatamente. Su correo puede ser robado y con ello sus números de cuenta que se encuentren en el interior.
- Revise su reporte de crédito una vez al año. Vea la sección sobre **crédito** de este manual.



Usando el Internet Seguramente

En caso de hacer compras por Internet, siga estos pasos para incrementar la seguridad de su número de tarjeta de crédito y otra información personal.

- Compre en sitios familiares. La mayoría de los negocios convencionales usan una clave especial que esconde su número de tarjeta de crédito a todo el mundo, excepto usted y el vendedor lo pueden ver. Antes de comprar, revisa la sección

de información de la página de Internet para detalles sobre compras de tarjeta de crédito y la clave. Sitios de Internet respetables proporcionan detalles sobre su proceso de clave.

- Nunca mande números de tarjeta de crédito en un mensaje electrónico. Solo debe realizar compras a compañías que usen clave y que le permitan pulsar su número directamente en la página de Internet.

Espere!!! Antes de que pulses tu camino a un contrato obligatorio...

En muchas ocasiones una firma o contrato electrónico se pueden hacer cumplir tanto como si estuvieran escritos en papel. Lea los convenios de Internet cuidadosamente antes de pulsar “OK” o “Si Acepto” en la página. De otra manera una simple pulsación puede obligarle a términos que no desees.

Primero, infórmese si la compañía tiene intenciones de mandarle las facturas sobre sus compras electrónicamente, o por correo regular. Algunos negocios intentarán conseguir su consentimiento para realizar todas las operaciones por Internet. Antes de aceptar el usar solamente su correo electrónico para facturas, pagos y otras comunicaciones con la compañía, considere que pasaría si cambiará su dirección de correo electrónico, o si en el futuro no tuviera acceso a Internet. Si no tiene acceso a Internet o no sabe usarlo, asegúrese de no comprometerse a un contrato, pagos o avisos electrónicos.

Protega su Información Personal

Muchas páginas de Internet le invitan a que se una como miembro sin costo. Otros sitios ofrecen concursos o premios. Estos sitios solicitan que le proporcione su información personal. Antes de proporcionar cualquier información, infórmese sobre que hará la compañía con la información. Si proporciona su dirección, muchos sitios de Internet venden la información a compañías de estudio de mercado y recibirá por correo, o correo electrónico mucha publicidad indeseada. Algunas páginas de Internet le permiten pulsar un recuadro que les informa que no quiere recibir información promocional. Sin embargo todavía pueden vender o proporcionar la información a otros que si la usarán. Nunca proporcione su número de tarjeta de crédito o su número de seguro social para recibir membresías gratis.

Ring Ring... Ventas, y publicidad por Teléfono

¿Cómo me protege Wisconsin de las llamadas de Vendedores?

Wisconsin tiene una lista “Do not call list” (lista de no llamar). Al incluir su nombre en la lista disminuye pero no elimina completamente las ventas por teléfono a su casa. Su nombre aparece en la lista por dos años. Puede incluir su nombre en la lista llamando a 1.866.966.2255 completamente sin costo en Wisconsin. También puede incluir su nombre en el Internet en : <http://nocall.Wisconsin.gov/web/registration.asp>.



Compras por Teléfono

Trate solo con compañías reconocidas y evite comprar a través de números gratis dejados en su maquina de mensajes o correo de voz porque no sabe realmente quien esta llamando. Casi nunca hay necesidad de dar su número de seguro social por teléfono a nadie.

Publicidad Falsa

¿Cómo me protege Wisconsin de la publicidad falsa?

La ley de publicidad falsa en Wisconsin prohíbe proporcionar información falsa, engañosa, llamadas tergiversación (falsa representación) y también prohíbe los proyectos de “anzuelo y cambio” (funcionan ofreciendo un producto y luego manejando al consumidor hacia un producto similar pero mas caro). Si sufrió una perdida monetaria por causa de una falsa representación, y no puede resolver la disputa, puede comunicarse con un abogado. Puede tener derecho a recobrar su perdida y los honorarios de su abogado.

¿A que tipo de situaciones aplica la ley?

La ley aplica a publicidad impresa en periódicos, revistas, promociones por radio y televisión, y representación de venta. La ley aplica a publicidad masiva y representación en persona tal como cuando un vendedor le hace una declaración en la tienda, o en la puerta de su casa, por teléfono o por Internet.

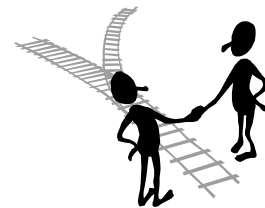
¿Que es una falsa representación?

Los hechos particulares de cada situación es lo que determina si una declaración u otro tipo de publicidad es una falsa representación. En la mayoría de los casos, opiniones no son falsas representaciones. Además “exageraciones” sobre un producto o servicio que no pueden ser comprobadas incorrectas no son falsas representaciones. Por ejemplo si un vendedor le dice “este es un muy buen carro” no es una falsa representación porque es solo la opinión del vendedor. Mentir sobre las capacidades de un producto, hacer promesas poco realistas, o asegurar resultados que simplemente no pueden ser alcanzados pueden ser falsas representaciones bajo la ley de Wisconsin.

CLÁUSULAS DE ARBITRACIÓN OBLIGATORIA

¿Que es arbitración?

Arbitración es una forma de resolver desacuerdos en la cual una tercera persona (un mediador) escucha evidencia y decide el caso. En ese sentido es similar a proceder una demanda e ir a corte. Sin embargo, arbitración es menos formal que una demanda.



Muchos negocios prefieren arbitraci3n porque los protege de demandas. Como resultado, los negocios usualmente incluyen cl1usulas obligatorias de arbitraje en sus contratos.

¿Por que me debo de preocupar por cl1usulas obligatorias de arbitraci3n?

Una cl1usula de arbitraci3n obligatoria dentro de un contrato requiere que resuelva cualquier desacuerdo futuro con la compa1a por medio de arbitraje. Estas cl1usulas aparecen usualmente en contratos con compa1as de tarjetas de cr3dito, proveedores de servicio de tel3fono o cable, agencias concesionarias de autos, fabricantes de casas m3viles, e instituciones de pr3stamo.

Cl1usulas de arbitraci3n obligatoria usualmente aparecen en la forma est1andar de contratos, donde no tiene opci3n de negociar los t3rminos. Usualmente, benefician a solo una parte, esto significa que mientras que usted “acepta” el arbitraje – y renuncia su derecho a demandar- la compa1a todav1a puede demandarle. Por ejemplo, en un contrato de hipoteca de casa, un banco incluye una cl1usula de arbitraje obligatoria declarando que usted, el deudor, “acepta” arbitrar todos sus desacuerdos con el banco. Sin embargo, el banco puede demandarle a usted para embargar su casa si sus pagos no est1an a tiempo.

¿Que puedo hacer acerca de las cl1usulas de arbitraje?

- Lea cuidadosamente todo contrato antes de entrar en cualquier transacci3n porque puede estar renunciando a sus derechos cuando firme un contrato que contiene cl1usula de arbitraci3n. Usted debe de estar pendiente de **cambios** en el contrato existente. Por ejemplo compa1as de tarjeta de cr3dito pueden tratar de modificar t3rminos del contrato por correo. El uso continuo de la tarjeta usualmente es tomado como aceptaci3n de los nuevos t3rminos, los lea o no.
- Lleve buenos registros. Guarde copias de sus contratos, garant1as, recibos, y correspondencia con la compa1a en caso de alg1n desacuerdo.
- Las cl1usulas de arbitraci3n usualmente le otorgan el derecho de escoger al mediador. En caso que decida arbitrar un desacuerdo, el buscar un mediador que sea amigable a los consumidores puede ayudarle. Muchos servicios de arbitraje tienen paginas de Internet (ex. www.adr.org) que proporcionan informaci3n sobre los procedimientos y costos.



SALUD

Comprando P3liza de Seguro Medico

Antes de comprar una p3liza de seguro m3dico usted debe de:

- Llamar a la oficina del comisionado de seguros (Office of the Commissioner of Insurance (OCI)) y pregunta si la compa1a y el HMO tienen buena reputaci3n.

Revisar los registros de OCI acerca de quejas en contra de la compañía. Evitar compañías y asociaciones que OCI no conoce, o aquellas que han recibido muchas quejas.

- Lea la póliza cuidadosamente. Saber los detalles de su póliza puede evitarle desacuerdos y puede ayudarle en caso que un desacuerdo suceda. Preste atención particular a la lista de excepciones (condiciones y tratamientos que su póliza no cubre). Usualmente, condiciones previas a la póliza, tratamientos experimentales, y tratamientos no necesarios médicamente están excluidos.
- Solicitar ayuda profesional en su trabajo, su compañía de seguro medico, OCI o un abogado para entender como aplican las exclusiones a usted y a su familia.

¿Que pasa si no puedo pagar una Póliza de seguro médico o medicinas de receta?

Si usted tiene niños menores de 19 años viviendo en su casa, llame a Wisconsin Badger Care Program (programa de cuidado en Wisconsin) al (800) 362.3002. Si no puede pagar seguro médico, o nadie le quiere vender una póliza por condiciones médicas previas, llame a Wisconsin's Health Insurance Risk Sharing Plan (Seguro médico de Wisconsin, plan para compartir los riesgos) al (800) 828.4777 o al (608) 221.4551.

Si no puede comprar medicinas de receta y es mayor a 65 años de edad llame a Wisconsin Senior Care Program (programa de cuidado para adultos en Wisconsin) al (800) 657.2038.

Rechazo de Peticiones

¿Que pasa si mi HMO o seguro se rehúsa a pagar mi Petición de Servicios?

Si su aseguradora médica rechaza su petición (antes o después de recibir atención médica) usted puede desafiar esa decisión. Debe de seguir estos pasos:

Primero, use el procedimiento interno de su compañía de seguro para levantar quejas y peticiones. Hable con su aseguradora para solicitar esta información sobre este proceso. La ley de Wisconsin obliga a su aseguradora a proporcionarte esta información.

Después de completar este proceso podrá:

Solicitar una evaluación independiente externa (IER) de la decisión de su aseguradora. Esta opción esta al alcance solamente si su aseguradora rechaza su petición por ciertas razones, el tratamiento era "experimental" o no era "médicamente necesario". Contactar OCI para mas información sobre IER. Fíjese que en ciertas circunstancias podrá omitir el procedimiento interno a ir directamente al IER. Sin embargo al escoger IER, usted puede estar renunciando a su derecho de demandar a su aseguradora o HMO por el rechazo.

Iniciar una queja formal con Office of the Commissioner of Insurance (OCI, Oficina de comisionado de seguros) a la siguiente dirección:

State Of Wisconsin
Office of the Commissioner of Insurance
GEF 3, 2nd Floor
125 South Webster Street
Madison, WI 53702

Solamente en Wisconsin (608) 266.3585 o (800) 236.8517

Pongase en contacto con un abogado acerca de iniciar una demanda en contra de su compañía de seguro por incumplimiento de contrato. Si su petición es por \$5000 o menos, su demanda puede proceder en la corte municipal (small claims court). No necesita un abogado en esta corte, pero puedes usar uno si lo desea.

No importa que opción escoja usted siempre debe:

- Llevar buenos registros escritos. Los registros le ayudarán en caso de algún desacuerdo con su aseguradora o HMO. Como mínimo debe de guardar:
 - Fechas de todas las citas
 - Servicios proporcionados
 - Recibos por cualquier pago
 - Todos los documentos efectuados en las citas
 - Fechas en que inició sus peticiones
 - Notas sobre las conversaciones telefónicas con su aseguradora, detalles como:
 - Nombre de la persona con quien habló
 - Su posición en el trabajo
 - Fecha(s) de la conversación(es)
 - La información que le proporcionaron

Manteniendo Cobertura de Seguro Médico

Como puedo mantener cobertura medica si ya no lleno los requisitos para recibir seguro por medio de mi trabajo (o el trabajo de mi esposa, o el trabajo de mis padres)? Pongase en contacto con el departamento de recursos humanos del trabajo por el cual estaba recibiendo cobertura y pregúntales sobre COBRA cobertura continua. COBRA les da a los empleados anteriores, retirados, esposas, ex/esposas e hijos dependientes la oportunidad de continuar temporalmente su cobertura. COBRA esta la alcance cuando la cobertura fue perdida debido a ciertos “eventos calificados” entre ellos: despido del trabajo, reducción de horas, divorcio, muerte, o perdida del estatus como dependiente.

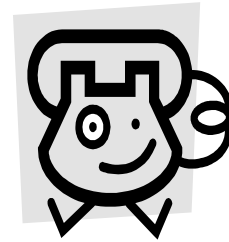
¿Que pasa si un evento importante ocurre y algún miembro de mi familia inmediata no tiene seguro médico?

Si su trabajo o el trabajo de su esposa proporcionan seguro médico, ese mismo jefe esta obligado a proporcionar una oportunidad especial de inscripción cuando un evento importante ocurre. Usted debe notificar a su trabajo de su petición en los primeros 30 días después del evento. Eventos importantes incluyen:

- Matrimonio, nacimiento, o adopción.
- Un miembro de la familia perdió su seguro médico.

SERVICIO TELEFÓNICO

¿Puede la compañía de teléfono terminar mi servicio?



Si, si usted:

- Tiene cargos pendientes mayores a un mes de servicio local, o ha fallado en el pago de un deposito o pagos para pagar la instalación del servicio.
- Mintió le la aplicación para obtener servicio, de alguna manera interfirió con el servicio proporcionado a alguien mas, o usado equipo que la compañía le advirtió no usar.

su compañía de teléfono debe notificarle por escrito cinco días antes de desconectar el servicio, la única excepción es en caso de una situación peligrosa o emergencia. Al notificarle la compañía debe explicarle el proceso que puedes seguir si desea desafiar la desconexión.

¿Que puedo hacer si no puedo pagar servicio de teléfono?

Wisconsin tiene dos programas que ayudan a personas de bajos recursos a obtener servicio telefónico:

- The Lifeline (línea de vida) reduce el costo mensual de servicios básicos.
- The Link-Up (únete) este programa elimina los cargos locales de conexión. Las familias que llenen los requisitos pueden calificar para obtener la instalación de su servicio telefónico gratis.

Para saber si llena los requisitos, pongase en contacto con su compañía de servicio local. La mayoría de las familias que reciben beneficios como W2, SSI o BagerCare califican.

Aunque no llene los requisitos para los programas de Lifeline y Link-Up, su compañía de teléfono local puede proporcionarle ayuda en encontrar un sistema de pagos. Si sus cuentas están saliendo muy altas, podría preguntas como ahorrar dinero no usando algunas de las características opcionales (como identificador de llamadas o llamada en espera) o cambiando la hora en que hagas las llamadas para que obtengas un mejor precio.

¿Que debo de hacer si tengo algún problema con mi compañía de teléfono?

Hable con su compañía de teléfono y trate de resolver el problema. Si eso no funciona contacte a la comisión de servicios públicos (PSC) con detalles sobre la situación. La PSC revisará el desacuerdo y le ayudará a llegar a una resolución con su compañía de teléfono. Si paga la parte de su cuenta en la que no esta en desacuerdo puede ser que la compañía de teléfono no desconecte su servicio.

¿Que es “slamming”?

“Slamming” es cuando una compañía cambia ilegalmente su servicio de larga distancia sin su permiso. Para evitar cargos y costos inesperados de “slamming”:

- Solicite información sobre costos, cuotas y servicios por escrito y léalos cuidadosamente y en detalle antes de aceptar el cambiar su compañía.
- Lea la letra pequeña al pie de pagina en los cuestionarios, cheques, devoluciones, concursos, y loterías. Asegurese que no haya cargos escondidos por la autorización de cambio de compañía de teléfono.
- Revise su factura mensual cuidadosamente y revise que su servicio no haya sido cambiado sin su permiso.
- Si has sido “slammed”, llame a ambos su compañía de servicio local, y de larga distancia y explícales que ha pasado; exiga ser cambiado a su compañía previa sin costo. Además escriba una queja a la Comisión Federal de Comunicacion (FCC) y al Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor de Wisconsin reportando la violación.

¿Que es “Cramming”?

“Cramming” sucede cuando servicios que usted no autorizó son añadidos a su servicio de teléfono. Para evitar cargos por “cramming”:

- Revise su factura mensual de teléfono cuidadosamente y llame a su compañía local de teléfono acerca de cualquier cargo que no entienda.
- Si encuentra cargos que no autorizados, pongase en contacto con su compañía de teléfono para disputar los cargos. Asegúrese de pagar cualquier porción de la factura que no este en disputa, llevar registros del problema, y siga en contacto con su compañía para asegurarse que los cargos sin autorización han sido cancelados.
- Si la compañía de teléfono no ajusta su factura, reporte el problema al Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor (DATCP) y al la Comisión de Servicio Publico (PSC).



Teléfonos Celulares

¿Que puede ser cobrado en mi factura?

Depende de su plan de servicio, asegúrese de leer ambos, su contrato y su factura muy cuidadosamente. La mayoría de las compañías de celulares le cobran todo el tiempo aire que usò, incluyendo las llamadas recibidas y el tiempo que usò revisando su correo de voz. Asegúrese de entender todos los detalles de su plan de teléfono, incluyendo las diferentes tarifas que aplican a diferentes horas del día o en diferentes lugares.

En caso de que le cobren llamadas que no hizo o recibì, solicite a su proveedor de servicio que le explique los cargos.

¿Que es Roaming?

En un teléfono celular, “roaming” se aplica a las llamadas que hechas fuera de su área local de servicio, usualmente esta área es restringida a la parte de la ciudad cerca de su casa. (Home Calling Area). Usualmente, las compañías de teléfonos celulares cobran extra por las llamadas hechas con “roaming”. Asegúrese de conocer los límites de su área de servicio, y cuales son los cargos por “roaming” en caso de estar fuera.

¿Son los contratos largos un buen negocio?

Antes de firmar cualquier cosa, pregunte acerca de los cargos por cancelación. Lea el contrato cuidadosamente y revise que concuerde con lo que le explico el vendedor. Puede ser muy caro cancelar un contrato que no sirva sus necesidades.

No tenga miedo de preguntar acerca de cambiar su plan de llamadas, usualmente el proveedor de servicio esta dispuesto a ayudarle a encontrar un plan adecuado para usted, aunque su contrato no haya terminado todavía.

Para mas información:

Public Service Commission of Wisconsin (Comisión de Servicios Públicos en Wisconsin)

610 N. Whitney Way

P.O. Box 7854

Madison WI 53707-7854

(608)266.2001

(800)225.7729

SERVICIOS PÚBLICOS

¿Que debo hacer si tengo un problema con el servicio publico?

Pongase en contacto con su compañía de servicio publico y trate de hablar y resolver el problema. Si eso no funciona, pongase en contacto con la Comisión de Servicios Públicos (PSC) con los detalles de la situación. La PSC investigará el desacuerdo y le ayudará a llegar a un acuerdo con la compañía de servicios. Si paga la parte del recibo que no esta en desacuerdo, es posible que la compañía no desconecte el servicio durante la investigación de la PSC.

¿Qué pasa si me retazo en el pago mi factura de servicio publico?

La compañía de servicio publico puede añadir un cobro por retraso a su factura si no recibe su pago antes de la fecha limite. El cobro por retraso puede ser:

- El 3% del total sin pagar, este cargo solamente puede ser usado una vez.
- Un cargo mensual de hasta el 1% del total de la deuda.



¿Puede la compañía de servicios desconectar mi gas/electricidad/agua?

Si, en caso de una emergencia o si hace cualquiera de las siguientes:

- Faltas al pago de recibos de gas/agua/electricidad en su dirección previa o actual.
- Fallar al pago de deposito o pago de abonos.
- Si usted Manipula el medidor, o no acepta que el leedor de medidores lo revise.

La compañía de servicios debe de **retrazar la desconexión de servicios por hasta 21 días** si hay algún **problema mèdico o otra crisis** y usted proporciona una carta proveniente de su doctor, oficial de salud, trabajador social, oficial de policia, o sheriff explicando el problema.

La compañía **no** puede desconectar su servicio de **agua** si es declarada en su área una advertencia de ola de calor, o por no pagar otro servicio que no sea agua.

¿Puede la compañía de servicios públicos desconectar mi calefacción en el invierno?

En Wisconsin, la compañía de servicios públicos no puede desconectar tu calefacción entre Noviembre 1 y Marzo 15 en caso de:

- El ingreso anual de tu familia es 250% del nivel de pobreza federal o menos.
- **ADEMÁS** desconectar su calefacción puede crear problemas a su salud o su seguridad.

Si el nivel de ingreso de tu familia es mayor al 250% **O** la compañía de servicios puede probar que no dañara su salud o seguridad, la compañía de servicios **puede** desconectar

su calefacción en el invierno siempre y cuando siga las reglas de desconexión para gas y electricidad.

¿Que tipo de notificación me debe de dar la compañía de servicios públicos?

Antes de desconectar su gas/electricidad/agua, la compañía de servicios públicos debe de mandarle o entregarle una notificación informándole de lo siguiente:

- La fecha cuando el servicio será desconectado
- La razón por la cual se desconecto el servicio.
- Como contactar a la compañía para hablar sobre la desconexión.

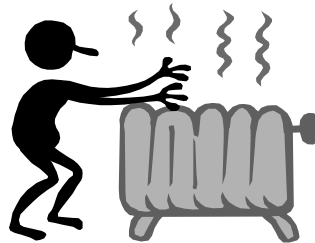
La compañía de servicios públicos debe mandar una notificación por correo, por lo menos **ocho días** antes de desconectar el **agua**, y por lo menos **diez días** antes de desconectar el **gas o la electricidad**. Si la dirección de correspondencia y la dirección que recibe el servicio son diferentes, la compañía debe de dar aviso también a la dirección de servicio. Si el servicio no es desconectado en 15 días (para el agua) o 20 (para electricidad) después de que se recibio el aviso, la compañía de servicios debe dar un nuevo aviso entre 24 y 48 horas antes de la desconexión.

¿Qué pasa si no puedo pagar mi factura de calefacción?

El programa de Asistencia de Energía del hogar en Wisconsin (WHEAP-Wisconsin's Home Energy Assistance Program) ayuda a familias de bajos recursos a pagar sus facturas de calefacción. Usted puede averiguar si llena los requisitos para ser parte de este programa y sus beneficios, en la pagina de Internet www.heat.state.wi.us o en departamento de recursos humanos de su condado. También puede ponerse en contacto con su compañía de servicios públicos y averiguar sobre como poner en marcha un plan de pagos que distribuya su deuda en pagos iguales durante todo el año.

Para mas información:

Public Service Commission of Wisconsin (Comisión de Servicios Públicos en Wisconsin)
610 N. Whitney Way
P.O. Box 7854
Madison WI 53707-7854
(608)266.2001
(800)225.7729



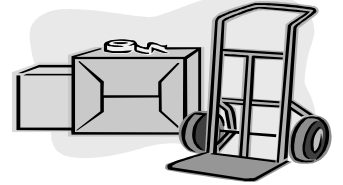
COMPAÑIAS DE MUDANZA

¿Cómo debo hacer para encontrar una compañía de mudanza?

Uno de los fraudes a consumidores que esta creciendo mas rápido en el país, es el de las compañías de mudanzas. La ley ha sido muy lenta para seguir el ritmo a las tácticas de

personas sin escrúpulos que cometen estos fraudes, muchos de los cuales se anuncian por Internet. Algunos de los problemas más comunes son:

- Presupuestos-bajos, presupuestos no-vinculantes que incrementan significativamente una vez que la mudanza llega a hacer el trabajo.
- Cargos extra por empaquetar artículos innecesariamente.
- No entrega de los artículos cuando el consumidor se rehúsa a pagar los cargos extra.



Para evitar estos problemas, usted debe investigar sobre la reputación de la compañía antes de firmar un acuerdo. Las siguientes páginas de Internet enumeran quejas sobre diferentes compañías de mudanza: www.movingadvocateteam.com y www.ripoffreport.com. También puede preguntar al Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor (DATCP) o la Oficina de Mejoramiento de Negocios (Better Business Bureau) sobre quejas en contra de la compañía.

¿Cuál es la diferencia entre un presupuesto vinculante a uno no-vinculante?

Cuando una compañía le da un presupuesto vinculante no le puede pedir que pague más aunque el peso de los artículos sea más que el presupuesto inicial. Un presupuesto no-vinculante es solo una aproximación; la compañía de mudanza no está obligada al precio inicial si la carga es más pesada que el presupuesto. Sin embargo la mudanza no le puede cobrar más del 110% del el presupuesto no-vinculante en el día de entrega.

¿Qué debo hacer si la mudanza cambia el presupuesto que me dieron?

La mejor manera de evitar que esto pase es solicitar un presupuesto vinculante, de esa manera no tiene que preocuparse si la mudanza hizo un mal presupuesto y sus artículos pesan más o menos que el presupuesto inicial. Sin embargo si obtiene un presupuesto no-vinculante y acaba pagando mucho más que el presupuesto inicial repórtelo a Federal Motor Carriers Safety Administration (FMCSA) al 1.800-368.7238 (1800.DOT.SAFT). Aunque FMCSA no pueda regresarle su dinero, va a crear un registro de su queja que otros consumidores pueden ver.

IX. SERVICIOS POPULARES DE CONSUMIDOR

Club Deportivo

¿Tengo que firmar un contrato si quiero pertenecer a un club deportivo?

Si, los contratos pueden variar en los diferentes clubes, pero bajo la ley de club deportivo de Wisconsin todos deben incluir la siguiente información y revelaciones:



- El tiempo de duración del contrato, que no debe exceder dos años.
- El precio total de la membresía, incluyendo todos los cargos e intereses.
- Una sección de nombre “Cancelación y Reembolsos”.
- Una sección que explique el derecho de “Cancelación” en su contrato.
- La identificación y dirección de club que esta a su alcance y las restricciones de uso.

¿Cómo cancelo mi membresía?

Usted tiene hasta la medianoche del tercer día después de firmar el contrato para cancelar su membresía. Debe de cancelar su contrato por escrito. Si ciertas partes del club no estaban a su alcance cuando el contrato fue firmado originalmente, usted tiene hasta medianoche del tercer día después de que fueron puestas a su alcance, para cancelar el contrato. Por ejemplo si poco después de que firmò su contrato le informaron que una alberca seria añadida al club deportivo, usted tienes hasta medianoche del tercer día después de que la alberca este abierta para cancelar el contrato.

¿Voy a recibir un reembolso completo si cancelo a tiempo?

Después de 21 días de cancelar el contrato, usted debe recibir un reembolso completo de su club deportivo. Sin embargo al usar el club, el club puede deducir \$3 por día de uso de su reembolso.

¿Si resulto incapacitado durante el tiempo de mi contrato, tengo que seguir pagando?

Solamente es responsable por la parte del contrato que usò antes de que resultaras incapacitado. No será responsable por ningún pago en el futuro.

¿Qué hago si firme el contrato por que los empleados del club me dieron información falsa acerca del club deportivo?

Si firmò el contrato dependiendo de información falsa, o mal interpretada que le dieron los empleados del club, el contrato no es valido.

¿Si el club deportivo desobedece la ley de club deportivos de Wisconsin que remedios hay para mí?

Usted puede iniciar una demanda bajo la ley de club deportivos en Wisconsin, y en caso de ganar, puede recobrar los gastos hechos de su bolsa y los honorarios de su abogado. También se puede levantar una queja con El Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor.

ORDENES POR CORREO

¿Qué pasa si ordene algo por el correo, ya pague, y el vendedor no me manda mi orden en el tiempo de entrega acordado?



Si el vendedor no puede entregar los artículos en el tiempo acordado, debe de hacer alguno de los siguientes:

- Enviar su orden.
- Enviar por correo un reembolso completo de su dinero. Este reembolso debe de ser enviado durante un tiempo razonable después de que vendedor se de cuenta que los artículos no pueden ser entregados en el tiempo acordado. El reembolso debe ser enviado antes del termino del periodo de entrega.
- Enviar un aviso por correo que le informe la fecha especifica que los artículos van a ser enviados o diciéndole que la fecha es desconocida todavía. El vendedor puede extender este periodo por 30 días, pero debe recibir autorización de su parte por escrito para extender el periodo mas de 30 días después de la fecha de entrega original.
- El aviso debe informarle que si los artículos no son enviados en la fecha especificada, la orden será cancelada, y un reembolso total le será enviado. También debe de incluir la opción de cancelar la orden en caso de no querer extender el periodo inicial de entrega. Puede cancelar su orden enviando un aviso por escrito a su vendedor. Una vez que el vendedor reciba el aviso debe de mandarle un reembolso completo.

SERVICIO DE CITAS

¿Qué es un servicio de citas?

Un servicio de citas es una compañía privada que ayuda a la gente a encontrar amigos o acompañantes, mediante un programa donde una persona tiene la oportunidad de conocer a otros.



¿Tengo que firmar un contrato para poder participar?

Si. El servicio de citas debe de proporcionarle una copia del contrato inmediatamente después de que lo firme.

¿Qué debe de incluir el contrato?

La ley de Wisconsin requiere que los contratos de servicios de citas incluyan lo siguiente:

- Tiempo que abarca el contrato, que no puede exceder dos años.
- El precio total, incluyendo todos los intereses y cargos del servicio de citas.
- Una sección llamada “CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS”

- Una sección llamada “derecho de cancelación” que le explique como cancelar su contrato.

¿Qué pasa si mi contrato no cumple con los requisitos?

Si su contrato no incluye las disposiciones específicamente requeridas por la ley, su contrato no es valido y no se puede hacer cumplir en su contra.

¿Puedo cancelar mi membresía?

Usted tiene hasta medianoche del tercer día después de firmar el contrato para cancelar. Debe de cancelar el contrato por escrito. 21 días después de la cancelación, el servicio de citas debe de mandarle un reembolso completo.

¿Qué pasa si el servicio de citas se rehúsa a regresarme mi dinero o desobedece la ley en alguna otra forma?

Usted puede demandar al servicio de citas. Si gana, puede recuperar el dinero que pagò por sus servicios, cualquier otro costo asociado con el contrato hecho con el servicio de citas, y los honorarios de su abogado. También puede levantar una queja con el Departamento de Agricultura, Comercio, y Protección al Consumidor.

OFRECIMIENTO DE PREMIOS

¿Qué es una notificación de premio por escrito?



Una notificación de premio es información no solicitada proporcionada por teléfono, o correo, diciendo que se ganó o es candidato a recibir un premio. Usualmente, requiere que pagues para recibir el premio, o que contacte a alguien y se informe de cómo recibir el premio.

¿Qué debe de incluir una notificación de premio?

La ley de Wisconsin requiere que ciertos artículos estén incluidos en las notificaciones de premios:

- El precio que la compañía puede probar, en lo que artículos similares al premio son vendidos. Esta información debe de incluirse cerca del precio de los artículos y en la misma letra y tamaño que el ofrecimiento de premio.
- El nombre y dirección de la compañía ofreciendo el premio.
- Declaración de las posibilidades de ganar y el total de premios repartidos.
- Cualquier requisito que necesites cumplir, como ver o oír una presentación de ventas antes de poder reclamar su premio.

- Cualquier requisito, como pagar gastos de envío o cualquier otro cargo para obtener su premio. Si usted está obligado[a] a pagar cobros para obtener su premio, la siguiente oración debe aparecer en letra tamaño punto 10: **“DEBE DE PAGAR \$... PARA PODER RECIBIR O USAR ESTE ARTICULO”**
- Cualquier restricción o limitación de sus requisitos para recibir el premio. Estos requisitos no aplican a la notificación que recibirá después de ser registrado para un concurso o sorteo de premio.

¿Qué no puede ser incluido en una notificación de premio?

Una notificación de premio no puede informarle falsamente que:

- El número de gente que llena los requisitos para entrar al sorteo es limitado.
- Fue seleccionado para recibir un premio.
- La notificación de premio proviene de una agencia de gobierno, compañía aseguradora, servicio público, cobrador de deudas o abogado.

¿Qué pasa si me piden que pague una cantidad para recibir mi premio?

Un ofrecimiento de premio no puede pedirle que pague, ni puede aceptar pago de su parte, solamente que cumpla con todos los requisitos de la ley de Wisconsin. **NUNCA DE SU NÚMERO DE CUENTA DE BANCO O SU TARJETA DE CREDITO A UN OFRECEDOR DE PREMIOS EN EL TELÉFONO!**

¿Qué pasa si hay un requisito o invitación a ir a una presentación de ventas para poder reclamar mi premio?

La notificación debe informarle del tiempo aproximado que la presentación sobre el tema va a durar. La presentación no puede empezar hasta que sea informado que realmente ha ganado un premio, y le sea entregado.

¿Qué si el premio que me ofrecieron ya no está disponible?

Si su premio no está disponible tiene derecho a escoger uno de los siguientes:

- Cualquier otro premio que este en la notificación, de igual o mayor valor.
- El precio comprobado del artículo en el mercado en forma de efectivo, envío de dinero o cheque certificado.
- Un vale, certificado, o otra evidencia de que si el premio no le es enviado en 30 días el proveedor debe darle el valor del artículo en efectivo, envío de dinero o cheque certificado.

¿Qué pasa si mi ofrecimiento de premio no sigue estas reglas?

Puede demandar a la compañía que ofreció el premio. Si gana, puede recuperar \$500 o el doble de la cantidad que gastó de su bolsa, cualquiera que sea mayor, más los honorarios de su abogado. También puede levantar una queja con el departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor.

