

El Departamento de Texas de Licencias y Regulación (TDLR) tiene información sobre las licencias en Texas en su página Internet. Muchos profesionales (por ejemplo, peluqueros, electricistas) reciben su licencia del TDLR. Otros, como los doctores, son regulados por agencias regulatorias especializadas (por ejemplo, los doctores reciben su licencia para ejercer de la Junta Médica de Texas).

CÓMO ESCRIBIR UNA queja eficaz

La queja debe explicar en detalle, con documentación, cuál es el problema, con quién es y qué ha hecho para tratar de resolverlo. En particular, debe:

Identificar la empresa. Incluir el nombre y la dirección actual de la empresa.

Describir el problema. Describa el problema de la forma más completa posible. ¿Le dijeron algo que era falso? Describa qué le dijeron y cómo no era cierto. ¿Es defectuoso? Explique qué está mal. ¿Se negó la empresa a honrar una garantía? Explique qué necesita reparación e incluya una fotocopia de la garantía.

Incluir fotocopias. Siempre incluya fotocopias de los documentos pertinentes (recibos, garantías, ambos lados de cheques cancelados, contratos, etc.) No envíe documentos originales. Solo mande copias.

Nuestra mejor defensa es la educación. Aunque ya lo hayan estafado antes, no es demasiado tarde para prepararse e impedir que vuelva a suceder. Cuando las personas saben cómo detectar un fraude, pueden detenerse antes de perder su dinero. No queremos que pierda el dinero que tanto le costó ganar.

¿QUÉ ES EL fraude al consumidor?

¿Sabría reconocer las
señales de una estafa?

La educación es la mejor
defensa. Infórmese sobre

las estafas y cómo
reportarlas.



GREG ABBOTT
Procurador
General de Texas

INFORMACIÓN de contacto

Para más información llame gratis a la Línea Especial de Protección al Consumidor de la Procuraduría General al (800) 252-8011 o a la oficina regional más cercana a usted.

- Austin: (512) 463-2185
- Dallas: (214) 969-5310
- El Paso: (915) 834-5800
- Houston: (713) 223-5886
- Lubbock: (806) 747-5238
- McAllen: (956) 682-4547
- San Antonio: (210) 225-4191

Todas las quejas de consumidor se deben presentar por escrito. Por favor, llame o escriba para recibir un formulario de queja, disponible en español e inglés.

Escriba a:
Office of the Attorney General
Consumer Protection and Public Health
Division/010
P.O. Box 12548
Austin, TX 78711-2548

La sección de Protección al Consumidor de nuestra página Internet www.texasattorneygeneral.gov/index_span.shtml cuenta con formularios de queja e información adicional.

LO QUE NECESITA SABER PARA LUCHAR
CONTRA EL FRAUDE AL CONSUMIDOR



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS
GREG ABBOTT

LO QUE NECESITA SABER

lo que necesita saber

PARA LUCHAR CONTRA

para luchar contra

EL FRAUDE AL CONSUMIDOR

el fraude al consumidor

PASOS SENCILLOS

para no dejarse engañar

Quizás haya escuchado sobre el fraude telefónico, por correo, Internet y de puerta en puerta. Pero, ¿cómo lo reconocerá? Usted lo reconocerá si sabe qué señales buscar. ¡No se deje atrapar por el fraude al consumidor!

INDICADORES

de una estafa

ELLOS se comunican con USTED. Piénselo. Usted ya tiene una gran desventaja cuando no sabe quién está al otro lado de la línea. Si busca una empresa y llama para hacer un pedido, usted sabe quién está al otro lado del teléfono. Con un estafador todo lo que sabe es lo que la persona le dice, no quién es en realidad y cuales son sus intenciones.

ARROJAN el ANZUELO. Casi siempre es una fuerte cantidad de dinero, como un premio, un préstamo fácil o ingresos altos. ¡Parece tan fácil! Pero todos sabemos que nadie regala fuertes sumas de dinero o paga fácilmente fuertes cantidades sin razón. Siempre hay que pagar un precio.

Quieren su INFORMACIÓN PERSONAL. Cada vez que alguien trata de conseguir su número de cuenta bancaria, Seguro Social u otra información privada, usted debe ponerse en alerta inmediatamente. ¡No lo haga!

TIENE que PAGAR por ADELANTADO. No se deje engañar por la promesa de una fuerte cantidad de dinero en el futuro. Es ilegal que alguien requiera pago por adelantado antes de dar los fondos para un préstamo, otorgar un premio de la lotería o quizás un empleo u oportunidad de negocio. Los empleadores verdaderos por lo general no piden a los nuevos empleados que gasten dinero.

Le piden enviar dinero por TELEGRAMA o AEROTRANSPORTE en lugar de por CORREO POSTAL. Esta es su última señal de advertencia: si está a punto de enviar dinero a alguien para recibir un premio o préstamo, una herencia o cualquier cantidad fuerte de dinero, ¡DETÉNGASE! Es una estafa, y están tratando de evitar las sanciones que implica el fraude por correo. Están a punto de robarlo. Por correo, teléfono o en persona, todos los días los estafadores tiran el anzuelo enfrente de personas honestas. Por lo general empieza con comunicación que usted no solicitó de una empresa, persona u organización de la que nunca había escuchado hablar. ¡No se deje enganchar!

QUÉ HACER SI HA

sido víctima de una estafa

Desafortunadamente, si ha sido víctima de una estafa, las posibilidades de recuperar su dinero no son buenas. Los estafadores profesionales suelen moverse continuamente, quizás no den su identidad real, tienden a no dar información de contacto sólida y probablemente no están registrados ante las autoridades para hacer negocios. Quizás lograron que usted firmara un contrato que lo pone en una grave desventaja.

Reconozca que ha sido víctima de una estafa

A menudo, la víctima no quiere reconocer lo que ha ocurrido. Él o ella sigue creyendo obstinadamente en el estafador y su artimaña, porque es muy traumático admitir que el dinero pagado está perdido. Los estafadores entienden esto y vuelven una y otra vez. Muy a menudo, la estafa continúa hasta que la víctima pierde hasta el último centavo.

Pare inmediatamente todo contacto con el estafador

Si se involucra con una estafa por Internet, deje de contestar y bloquee a la persona que envía la información. No conteste ningún correo electrónico ni cartas de direcciones que no puede confirmar o de entidades que no reconoce.

Reporte la estafa a la policía o a los fiscales locales

El fraude y el robo son asuntos penales y el fiscal del condado o distrito tiene la jurisdicción principal.

También puede reportar la estafa a la Procuraduría de Texas presentando una queja por escrito.

QUÉ HACER SI TIENE

una queja de consumidor

Esta oficina acepta quejas contra empresas legítimas y fraudulentas. Una empresa legítima es aquella que tiene una dirección física que no oculta y un número telefónico que aparece en el directorio; es decir, publica su dirección e información de contacto. Tiene un pasado, un futuro y una reputación que proteger.

Con una empresa legítima, recuerde siempre que usted, el cliente, tiene influencia. Los administradores valoran la buena voluntad de los clientes. Así que siempre empiece por comunicarle su problema a la empresa, hable con el vendedor, gerente o representante de servicio al cliente. La mayoría de los problemas se resuelven a este nivel.

Cuando la empresa no ayuda

Si la empresa no resuelve el problema directamente, puede presentar una queja ante la Procuraduría General de Texas, la Oficina de Éticas Empresariales (BBB) o la Comisión Federal de Comercio (FTC).

Muchas industrias y profesiones son reguladas y requieren licencia. Además de quejarse ante la Procuraduría General de Texas, la FTC y la BBB, debe quejarse ante la entidad encargada de la regulación y las licencias. Los profesionales a quienes otorgan licencias deben responder a las quejas para seguir siendo miembros activos de la entidad.