



Los consumidores astutos Pueden detener el fraude

Guía para los mayores de edad



Procurador General del Estado
Charlie Crist



Estimados residentes de Florida:

El estado de Florida es el hogar de más de 17 millones de residentes de todas las edades. Somos el cuarto estado más grande dentro de la unión y estamos creciendo rápidamente.

Como Procurador General del Estado, me comprometo a compadecer ante la justicia, aquellos que estafan y explotan a nuestros ancianos. Mientras nuestra diversa población está compuesta en su mayoría por buena gente, existen aquellos que buscan tomar ventajas de usted o de su vecino.

Los estafadores creen que los ancianos son un objetivo fácil, pero una persona mayor bien informada—como cualquier otro consumidor—puede protegerse a sí mismo de estos predadores financieros.

La mejor manera en que el Gobierno puede luchar contra estos crímenes es trabajando juntos. Las agencias Federales, estatales y locales, la policía y la Oficina del Procurador General se están aliando para combatir el fraude, especialmente la estafa de los mayores de edad.

Su rol es también importante. Usted puede detener a un estafador antes de que ataque. Este panfleto puede ayudar, proveyéndole de valiosa información y señalándole los pasos a seguir para proteger sus intereses. También leerá acerca de las herramientas designadas para ahorrarle dinero, especialmente en la importante área de medicamentos prescritos.

Estamos aquí para servirle.

Sinceramente,

A handwritten signature in black ink that reads "Charlie Crist".

Charlie Crist

Usted puede protegerse

A menudo es difícil detectar un fraude mientras está en proceso. Para cuando es descubierto puede ser demasiado tarde. Cuentas de banco completas pueden ser saqueadas; los estafadores pueden haber escapado con su dinero; o, personas mayores sin sospechar pueden haber enviado dinero a extraños que les ofrecen cantidades substanciales de dinero por “pequeñas inversiones.”

Existen numerosos recursos proveídos por el Estado de la Florida para ayudar y asistir a consumidores a protegerse a sí mismos. La Oficina del Procurador General provee a los consumidores de panfletos, guías para el consumidor en su página de la red oficial <http://myfloridalegal.com>, y asesoramiento para el consumidor publicado periódicamente. Una fuente completa sobre la prevención del robo de la identidad y acciones sucesivas, también están disponibles en esta página. Los consumidores pueden reportar un fraude directamente llamando gratis al 1-866-9-NO-SCAM.

El Departamento de Agricultura y el Servicio a los Consumidores también poseen una cantidad importante de información a la que se puede acceder en la página de la red <http://www.800helpfla.com> o llamando gratis al 1-800-435-7352.

La Comisión Federal de Cambio posee una extensa cantidad de materiales que abarcan una multiplicidad de temas que son útiles para los consumidores. Estos materiales pueden ser obtenidos por medio de la página en la red de la FTC en la siguiente dirección <http://www.ftc.gov> o llamándoles gratis al 1-877-382-4357.

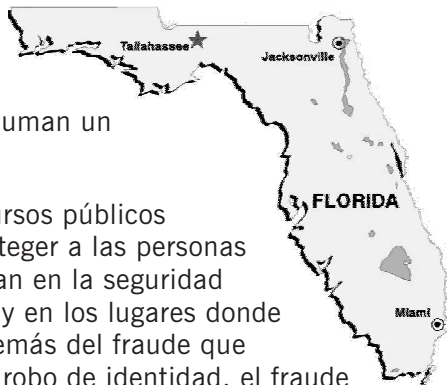
Existen numerosas Agencias del Gobierno para Mejores Negocios (Better Business Bureaus) en nuestras comunidades. Verifíquelo con su oficina local de la AGMN (BBB) antes de firmar cualquier contrato para constatar si existen quejas en contra de ese negocio. También lo puede verificar en la página de la red del Procurador del Estado para ver si el negocio está siendo investigado.

Siempre existirán los estafadores buscando tomar su dinero de manera fraudulenta. Usando las herramientas disponibles, los consumidores pueden protegerse ahora de futuros dolores de cabeza.

¿Qué se está haciendo para ayudar a los mayores de edad?

Mientras la población de mayores de 65 en los Estados Unidos es un 13% del total de la población, los mayores de edad suman un 30% de las víctimas estafadas.

Una cantidad substancial de recursos públicos están siendo destinados para proteger a las personas mayores de edad. Éstos se enfocan en la seguridad personal en hogares de ancianos y en los lugares donde los mayores viven con ayuda, además del fraude que incluye las drogas prescriptas, el robo de identidad, el fraude de Telemarketing y las mejoras de la casa, para mencionar unos pocos. El fraude y el abuso pueden ser reportados llamando gratis al 1-866-9-NO-SCAM o 1-866-966-7226.



En el 2004, la División de Crímenes Económicos recuperó más de \$80 millones en nombre de los consumidores de Florida, autorizada y protegida por la ley procesal de Prácticas de Comercialización Engañosa y Comercial Desleales. Este estatuto provee de recursos legales para los consumidores, con penalidades de hasta \$10.000 por cada incidente y \$15.000 si la víctima es mayor de 60 años.

La División de Derecho Antimonopólico recuperó más de \$16 millones para los consumidores en 2004 y distribuyó muchos de esos fondos a programas designados para auxiliar a personas

mayores de edad en necesidad. La división tiene encomendado asegurar un mercado libre de drogas prescriptas donde el consumidor tiene acceso a medicación genérica a precios más bajos donde no son ilegalmente bloqueados.

Los mayores de edad vs. el crimen

Las personas mayores de edad que son conscientes consumidores en Florida tienen la oportunidad de ofrecer su tiempo y energía para ayudar a la Oficina del Procurador General a pelear en contra de los estafadores quienes típicamente hacen presa a sus pares. Pueden llegar a ser parte de un programa presente a lo largo del estado conocido como “Los mayores de edad vs. el crimen” (“Seniors vs. Crime”).”

En 1989, algunos de los más efectivos medios de lucha en contra del crimen en Florida fueron desatados por medio de la creación del Proyecto del Procurador General “Los mayores de edad vs. el crimen” (“Seniors vs. Crime”).” Esta unidad efectiva ha permitido a las personas mayores de edad inmiscuirse, no sólo en su protección, sino que también en la de sus conciudadanos.

El programa “Los mayores sabuesos” (The Senior Sleuths program) es reconocido a lo largo del estado y voluntarios pueden servir como “oídos y ojos” del Procurador del Estado o activamente ayudar y asistir en investigaciones para la protección del consumidor. Estos defensores en contra del crimen han sido responsables en la recuperación de más de \$3.1 millones para personas mayores de edad quienes fueron víctimas de estafadores.

Los voluntarios trabajan en oficinas conocidas como “Vidrieras” (Storefronts). Más de 2.000 voluntarios sabuesos están proveyendo de una importante asistencia en 23 “vitriñas” a lo largo del estado en un esfuerzo de combatir el crimen. Negocios e individuos no éticos pueden llegar a creer que la persona mayor de edad a la que han hecho blanco de sus actividades puede ser inofensiva, cuando en realidad, estos ciudadanos pueden estar trabajando para el Procurador General.

El Procurador General se siente orgulloso de estar aliado a estos notables ciudadanos.

Para información sobre el programa, preguntas y quejas del consumidor, o poner fecha para un Seminario del Consumidor, por favor llamar gratis al 1-800-203-3099 o visite la página de la red de los Mayores vs. el crimen (Seniors vs. Crime) en <http://www.seniorsvscrime.com>.

Fraude de Telemarketing

La mayoría de las ventas telefónicas son hechas por negocios que ofrecen productos y servicios legítimos. Sin embargo, el fraude telefónico es un negocio de un billón de dólares en los Estados Unidos. Los consumidores deben estar siempre alertas cuando se les pide enviar dinero a compañías no conocidas o familiares. Las personas fraudulentas que hacen telemarketing son hábiles y mentirosas a tal punto que parecen creíbles, y usan tácticas de gran presión. Quieren que usted compre sus productos y tener su dinero antes de que usted pueda verlos o cambiar de parecer. Víctimas de fraude por telemarketing rara vez recuperan su dinero. Antes de responder a una venta telefónica, considere lo siguiente:

- No permita que lo lleven a tomar una decisión apresurada.
- Los telemarketers fraudulentos están entrenados a no aceptar “no” como respuesta y algunos tienden a recurrir a alguna clase de insulto y discusión como técnica de venta. No se deje intimidar por la frase “Se va a arrepentir si no actúa ya”.

Cuidado con las tretas comunes de Telemarketing

- “Las Ofertas de Premios” gratis nunca son gratis—El consumidor usualmente tiene que hacer algo por el “Premio Gratis”, tal como pagar una suma por adelantado, comprar otro producto, pagar un impuesto, o asistir a una presentación de ventas. Los premios generalmente no valen mucho o bien sus precios están inflados.
- Vacaciones “Gratis” o “a bajo costo” generalmente le cuestan al consumidor mucho más de lo que originalmente le fue presentado debido a cargos escondidos y a menudo esos viajes no se materializan.
- No Provea Información Financiera por Teléfono a Compañías no Conocidas—en el único momento que usted debe proveer información sobre su tarjeta de crédito o cuenta de banco es cuando ya ha decidido hacer la compra después de investigar a la compañía. Sea cuidadoso si la compañía quiere enviar a un mensajero a recoger el dinero. ¿Cuál es la gran prisa? Si usted pagó con tarjeta de crédito y no ha recibido el producto, inmediatamente notifique a su compañía de tarjeta de crédito por escrito.

Fraude por Telemarketing

Investigue la compañía

- Los negocios legítimos comprenden cuando usted quiere información por escrito acerca de sus ofertas o compañías— Siempre pida material escrito de cualquier oferta, inversión e institución de Caridad. Pídale a alguien que sepa acerca de inversiones que lea o prevea los documentos y ofertas. Averigüe cuánto tiempo la compañía ha estado abierta y funcionando. Llame a su Agencia del Gobierno para Mejores Negocios (Better Business Bureau). Y agencias gubernamentales para saber si quejas o juicios sobre esa compañía están pendientes.

Información de contacto que le puede ayudar

Oficina del Procurador General del Estado: <http://www.myfloridalegal.com>
Llamada gratis en Florida: 1-866-966-7226 (llamada gratis)
Florida Relay/TDD: 800-955-8771 (para los impedidos auditivos)

**Departamento de Agricultura de Florida
y Servicios del Consumidor:**
1-800-435-7352 (llamada gratis)

Comisión de Cambio Federal: <http://www.ftc.gov>
1-877-382-4357 (llamada gratis)

El Centinela del Consumidor: <http://www.consumer.gov/sentinel>



Robo de Identidad

“No recuerdo haber abierto una cuenta en esa tarjeta de crédito y con certeza no compré esos productos por los cuales se me envía esta cuenta”

¿Adivine qué? Usted no abrió esa cuenta, pero alguien más lo hizo ... alguien que usó su nombre e información personal para cometer fraude. Cuando un impostor usa su nombre, número de Seguridad social (SSN), su número de tarjeta de crédito, u otro tipo de información, sin su conocimiento—**es un crimen**.

¿El problema? Usted puede no saber que su identidad está siendo robada hasta que:

- Usted comience a recibir cuentas de una tarjeta de crédito que nunca ha abierto
- Su reporte de crédito incluye deudas que nunca supo que tuvo
- Un ciclo mensual pasa sin recibir su resúmen de cuentas
- Usted ve cargos en su cuenta de los que no sabe nada y no autorizó

Proteja su información personal

No dé su información de banco o tarjeta de crédito por teléfono a menos que usted inicie la llamada.

Destruya todos los resúmenes de cuenta, recibos del banco, información personal, financiera y de tarjeta de créditos antes de arrojarla a la basura.

Revise y recopile sus resúmenes de cuenta de banco mensuales.

Si alguien ha robado su identidad, inmediatamente tome estas medidas:

- Contacte el departamento de fraude a cada una de las tres mayores compañías de reporte de crédito. Dígalas que marquen su archivo con una alerta de fraude, incluyendo una carta que diga que los proveedores de crédito deben tener su permiso primero antes de abrir nuevas cuentas a su nombre. (Vea la información de contacto en la página 7)
- *Pídale a las agencias de crédito copias de su reporte de crédito y revíselas cuidadosamente por imprecisiones. En unos meses, ordene y revise nuevas copias de su reporte. Los habitantes de Florida pueden obtener un reporte al año sin cargo.*

Robo de Identidad

- Contacte a los acreedores en caso de existir cuentas que hayan sido obstaculizadas o abiertas fraudulentamente. Hable con alguien en el departamento de seguridad o fraude, y siga el caso por escrito como es requerido por (Fair Credit Billing Act) para resolver casos de errores en los resúmenes de cuenta, incluyendo cargos que usted no ha hecho.
- **Archive un reporte con la policía local o la policía en la comunidad en donde el robo de la identidad tuvo lugar.** Guarde una copia en caso que sus acreedores necesiten prueba del crimen. El uso fraudulento de identificación personal es una violación a las leyes de Florida.

Tome control de su identidad

Aunque los ladrones de identidad pueden dañar o destruir sus finanzas personales, hay algunas cosas que usted puede hacer para tomar control de la situación. El Procurador General y el Departamento de Fuerzas Policiales han lanzado el Centro de Respuesta y Recursos de Robo de Identidad

donde los consumidores pueden encontrar información detallada de cómo proceder con respecto a este crimen.



El Centro de Respuesta y Recursos de Robo de Identidad pueden ser encontrados en <http://www.MyFloridaLegal.com/IdentityTheft>.

Información de contacto de ayuda

Comisión de Cambio Federal (Federal Trade Commission - FTC)

Línea de Robo de Identidad: 1-877-IDTHEFT (438-4338);
o TDD al 202-326-2502

La Administración de Seguridad Social (SSA): 1-800-772-1213

Compañías de Reporte de Crédito:

Equifax: (800) 525-6285; (800) 685-1111

Experian: (888) 397-3742; (888) 397-3742

Trans Union: (800) 680-7289; (800) 916-8800

¿“Gana” un premio “Sweepstakes”?

Si recibe una carta o una llamada telefónica anunciando que usted ha ganado una suma substancial de dinero en efectivo u otro premio fantástico, sea extremadamente cauteloso. Es probable que usted sea la víctima de un truco de mercancía diseñado para inducirle a comprar los productos de una compañía.

No pague para ganar Los “sweepstakes” legítimos no requieren que usted pague nada—ni cuotas, envío, o impuestos pre-pagos—para recibir los premios que “ganó”. Los impuestos pueden ser descontados del premio en efectivo o reportado por la compañía al IRS. Después usted declarará el premio en la declaración de impuestos anual.

Pregunte sobre la descripción del premio Ese “auto modelo 2005” que ha ganado por un precio de envío de \$29.95 es probablemente un modelo de colección tamaño juguete. Las descripciones seductoras están diseñadas para engañarlo con respecto al tamaño, calidad y valor del producto “ganado”. Haga preguntas y demande descripciones precisas del premio.

Pregunte sobre documentos que parecen oficiales Compañías legítimas de “sweepstakes” no tratan de engañarlo acerca de quienes son. Sospeche de ofertas que parezcan ser de agencias del gobierno o aprobadas y patrocinadas por el gobierno. Si solicitudes por teléfono o por correo sugieren que usted debe responder inmediatamente sin que no tenga tiempo de investigar la oferta, probablemente está siendo engañado.

No dé su número de tarjeta de crédito Compañías legítimas de “sweepstakes” no necesitan su número de tarjeta de crédito “para asegurar su premio” o “para verificación”. Es posible que esta información sea verdaderamente buscada para otro propósito que le costará dinero.

Investigue la compañía Asegúrese que cualquier compañía con la que usted haga trato tenga un buen record en la comunidad comercial. Verifique su nombre y dirección—tenga cuidado de una compañía cuya única dirección sea una casilla de correo u otra manera de recibir correo. Haga su tarea—contacte:

Las Agencias del Gobierno para Mejores Negocios
El Dept. o de Agricultura y el Servicio a los Consumidores La Comisión
Federal de Cambio (FTC)
Agencias de servicio al consumidor en el condado local
La Oficina del Procurador General y
Agencias del Consumidor en otros estados
El Centro de Información Nacional de Fraude al 1-800-876-7060

Estafa con los precios después de un desastre

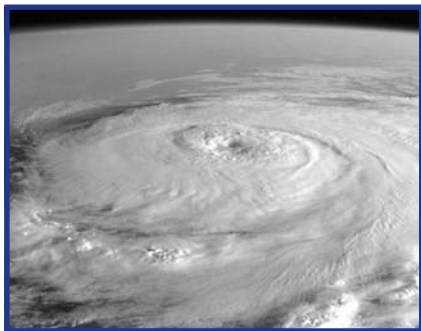
Las víctimas de cualquier desastre natural, sea un huracán, inundación o tornado han desafortunadamente llegado a ser víctimas de estafadores que obtienen ganancias de la miseria de otros. Florida tiene una ley rígida con respecto a la estafa con los precios diseñada para proteger a los ciudadanos de Florida de convertirse en víctimas por segunda vez después de una tormenta.

La ley prohíbe precios irrazonables en el alquiler o la venta de artículos esenciales, como madera, hielo, agua, generadores y alojamiento, una vez que el estado de emergencia ha sido declarado por el gobernador. Además, aquellos que venden bienes o servicios deben poseer una licencia ocupacional.

Hay maneras para protegerse de estas personas inescrupulosas. Sospeche de cualquiera que esté vendiendo artículos del baúl de vehículos. Pídales sus licencias. Esté alerta de cualquiera que toque a su puerta ofreciéndole sus servicios. Antes de firmar cualquier contrato para servicios de reparación, investigue la compañía. No les pague el trabajo por adelantado.

Su compañía de seguro debe tener la oportunidad de tasar los daños antes de que usted acepte cualquier reparación que pueda o no estar cubierta.

Si usted cree que es víctima de estafa con los precios, llame a la oficina de Procurador General al 1-866-9-NO-SCAM (1-866-966-7226).



Tarjeta de drogas prescriptas

Los consumidores que están considerando la compra de una tarjeta de descuento médica o hacerse miembro de un plan de descuento médico, deben ser consientes y saber que estos programas no son compañías de seguro de salud y que probablemente no son regularizadas por el estado de Florida.



Debido al aumento en el número de propagandas y promociones de drogas prescriptas y programas de descuento del cuidado de la salud, es muy importante para los consumidores comprender y saber sobre los beneficios proveídos, los términos y las condiciones de estos programas. Porque estos programas no son considerados seguros de salud, las

compañías y sus representaciones de mercadeo no son reguladas por el Departamento de Servicios Financieros de Florida.

Aunque algunos de estos programas de descuento médicos pueden ofrecer ahorros, los consumidores deben considerar lo siguiente antes de tomar la decisión de hacerse miembro del plan:

- Se le puede requerir a los consumidores una cuota mensual de \$20 a \$100 antes de acceder a cualquier ahorro.
- Los programas de tarjeta de descuento ofrecen sólo una reducción en el costo actual de las prescripciones o servicios médicos. Por ejemplo, una tarjeta que provee un 20% de ahorro todavía requerirá que el consumidor pague el 80% del costo de los servicios médicos (\$100.000 de gastos médicos requerirá que el consumidor pague \$80.000). Esto es importante ya que la mayoría de los proveedores participantes requieren un pago por adelantado.
- La mayoría de estos planes requieren pre-aviso de la utilización de los descuentos para honrarlos. En algunos casos, 7 días de pre-aviso es necesario para la visita a un doctor, 30 días es a menudo requerido para la hospitalización.

Tarjeta de drogas prescriptas

- Algunos planes de descuentos médicos y de prescripción ofrecen descuentos sólo en ciertas drogas. En muchos casos, comprar una droga genérica puede ser más barato que aplicando el descuento a una droga de marca. Por lo tanto, cerciőrese con el farmacéutico local para confirmar su participación y notar el descuento ofrecido.
- Terminar su plan de seguro médico y optar por un programa de tarjeta de descuento médico puede prevenir u obstaculizar la habilidad de un individuo de re-obtener cobertura en una fecha próxima. También, considere condiciones pre-existentes cuando termine con un plan de seguro de salud.
- Algunos planes pueden usar tácticas de mercadeo que lleve a los consumidores a creer que están comprando cobertura de seguro. Estos planes no pagan por ningún producto o servicio, pero en su lugar ofrecen descuento en los precios de productos y servicios. No son tarjetas de seguro.



No se suscriba a ningún programa en el cual lo beneficios no estén claramente definidos.

No se suscriba a un programa hasta que usted independientemente haya confirmado la existencia de doctores o proveedores participantes en el área de su hogar.

Siempre investigue la compañía verificando con organizaciones de protección al consumidor como la Agencia del Gobierno para Mejores Negocios (Better Business Bureau), y agencias estatales y locales de protección al consumidor.

Mi FloridaRx.com - (MyFloridaRx.com)

Cuando sea posible, es importante para el gobierno proveer un servicio útil a los ciudadanos. Aunque, tomar acciones legales en contra de estafadores y recuperar fondos de los que pagan impuestos es una función primordial del estado, una herramienta que puede ayudar a los ciudadanos de Florida a ahorrar dinero es también un servicio válido de proveer.



Los costos de las drogas prescritas toman una gran parte del presupuesto de las personas mayores de edad. Una nueva página de la red MyFloridaRx.com les permite a los ciudadanos comprar en línea, las drogas más baratas en sus comunidades. MyFloridaRx fue creada por la oficina del Procurador General en conjunción con La Agencia de Florida para la Administración del Cuidado de la Salud. Los precios están disponibles para comparar en todos los 67 condados de Florida. Aunque las personas mayores de edad son el foco de este servicio tanto los jóvenes como las personas mayores de edad pueden ahorrar mucho dinero en prescripciones. La página de la red está disponible en ambas lenguas: inglés y español.

Ya, cientos de ciudadanos de Florida visitan esta página de la red diariamente, tomando ventaja de la oportunidad de ahorrar en medicamentos necesitados. Esto es más importante para aquellos que viven de ingresos fijos.

La dirección completa es <http://www.MyFloridaRx.com>.

Drug Name	Quantity	Price ▲
LIPITOR 20 MG TABLET	30	102.93
LIPITOR 20 MG TABLET	30	106.58

Operación Spotcheck y PANE: Abuso del paciente, descuido & explotación

Las personas mayores de edad en Florida que residen en asilos de ancianos y lugares donde los mayores viven con asistencia merecen ser tratados apropiadamente. Dos programas operados por la oficina del Procurador General están designado para asegurar que las personas mayores de edad reciban la dignidad que merecen.

Operación “Spotcheck”: La operación Spotcheck es un programa de la policía de la comunidad que realiza inspecciones multi-agenciales no anunciadas a residencias dedicadas al cuidado de la salud. Dirigidas por la Unidad de Control de Fraude de Medicaid, bajo la Oficina del Procurador General, los equipos de inspección Spotcheck, visitan instalaciones de todo tipo—asilos de ancianos, lugares en donde los mayores viven con asistencia y casas en que los ancianos viven en grupo, entre otros. La inspección cubre áreas como sistemas de seguridad de incendio, manejo de la comida y el cuidado de la salud de los residentes. Otras agencias que participan en la operación Spotcheck incluyen la policía local, aplicación de códigos, alguaciles de bomberos, agencia de servicio social estatal y organizaciones protectoras. La operación de Spotcheck es un programa que se desarrolla en todo el estado y que ha establecido grupos de control en las mayores áreas metropolitanas de Florida.

El proyecto PANE Abuso del paciente, descuido y explotación: El proyecto PANE de la oficina del Procurador General es otro esfuerzo de la policía de la comunidad que combina recursos del departamento de Niños y Familias (Department of Children and Families (DCF) y la unidad de control de Fraude de Medicaid de la oficina del Procurador General (Medicaid Fraud Control Unit-MFCU). El proyecto piloto PANE se está expandiendo por toda Florida para enfocarse en detectar e investigar actos criminales cometidos en contra de residentes en instalaciones del cuidado de la salud. Cuando se recibe un reclamo de abuso, descuido, explotación en una instalación del cuidado de la salud en la línea directa de abuso de DCF, investigadores criminales de MFCU son notificados del reclamo. Este proyecto en colaboración ha resultado en respuestas más rápidas por parte de la policía, una comunicación más efectiva de la misma, y un aumento en la detección y el nivel de investigación de actos criminales en contra de las personas mayores de edad viviendo en instalaciones de Florida. El proyecto de Florida PANE está creciendo en un esfuerzo de cuidado y monitoreo de la comunidad a lo largo del estado para combatir el crimen en instalaciones que proveen cuidado de la salud. Además, este proyecto se ha tornado un modelo nacional para programas similares en otros estados.



**Oficina del Procurador General Charlie Crist
PL-01, The Capitol
Tallahassee, FL 32399-1050
(850) 414-3300**