



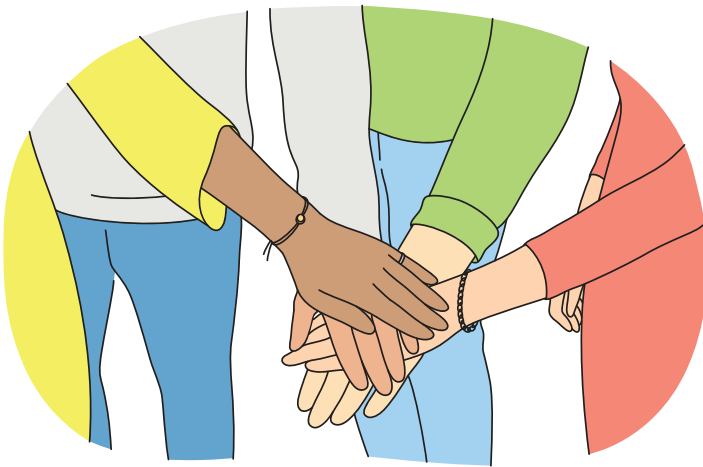
# ESTAFAS TRAS UN DESASTRE

## Cómo detectar, evitar e informar de estafas después de un desastre

Una guía de recursos proporcionada por la colaboración entre



**Un desastre natural es devastador.** Incendios, inundaciones y otros eventos extremos pueden dejar destrucción en su camino, arrasando hogares y desarraigando vidas. Desafortunadamente, no todos quienes se presentan después de un desastre están ahí para ayudar. Los estafadores, incluidos los contratistas sin licencia, los impostores que se hacen pasar por agentes del gobierno y los estafadores que van de puerta en puerta, se ganan la vida con las desgracias de los demás. Para ayudarlo a evitar ser víctima de una estafa mientras se recupera y reconstruye, el Departamento de Justicia del Estado de Oregon (Oregon's Department of Justice), el Departamento de Servicios al Consumidor y Empresas, (Department of Consumer and Business Services) y la Junta de Contratistas de Construcción (Construction Contractors Board) elaboraron esta guía de recursos. Estamos todos juntos en esto, así que compártalo con sus vecinos, amigos y familiares. ¡Mientras más gente esté enterada, más estafas podremos evitar!



## Dónde empezar

Usted se enfrentará a muchos desafíos después de una pérdida. Siga estos tres pasos después de un desastre:



## Comience con su compañía de seguros

**Comuníquese con su compañía de seguros de inmediato para informar acerca de su pérdida y seguir sus instrucciones.** Haga preguntas si no comprende las instrucciones de su compañía de seguros. Averigüe que es lo que cubre su póliza ANTES de contratar a alguien para que trabaje en su propiedad.

**Tome fotografías para documentar el daño, luego haga reparaciones temporales,** como cubrir las ventanas con tablonos o cubrir el techo con una lona para evitar daños mayores. Use su buen juicio y cuidado para evitar más pérdidas en su propiedad. Es posible que las pólizas de seguro no cubran los daños que pueda sufrir su propiedad después del desastre, si es que usted no hizo nada para evitar daños mayores.

**Siga las instrucciones de su compañía de seguros.** No realice reparaciones permanentes ni se deshaga de partes dañadas de su propiedad hasta que la compañía de seguros confirme que puede hacerlo.



### **ESTAMOS AQUI PARA AYUDARLE**

Si aún tiene preguntas o inquietudes después de haber hablado con su compañía de seguros, llame a la División de Regulación Financiera de Oregon (Oregon Division of Financial Report DFR). Hay ayuda gratuita disponible por parte de la división de los defensores del consumidor. Llame sin cargo al **888-877-4894**, o visite **[dfr.oregon.gov/help](http://dfr.oregon.gov/help)**.

## Cómo detectar a un estafador

El Fiscal General de Oregon (Oregon Attorney General) quiere recordarle que esté atento a estos signos comunes de una estafa:

### Los estafadores ...

... **se comunican con usted de la nada.** Podría ser que llamen a su puerta, reciba una llamada telefónica o una carta inesperada. Por ejemplo, no creía que le debiera dinero a FEMA, pero llamaron alegando que podría tener problemas si no paga.

... **Afirmar que hay una emergencia o que se requiere una acción urgente.** Un estafador podría advertirle que, si no responde de inmediato, sus fondos de ayuda en caso de desastre pueden estar en peligro o se perderán los pagos de su seguro. Si alguien le solicita una acción inmediata, tenga cuidado.

... **pedirle información personal.** Los estafadores a menudo se hacen pasar por personal del banco, proveedores o funcionarios gubernamentales que solicitan información personal o financiera. Desconfíe cada vez que alguien solicite esta información.

... **le piden que transfiera dinero,** pague en efectivo o compre tarjetas de débito prepagadas. Los estafadores también pueden solicitarle que extienda un cheque a nombre de una persona en lugar de la empresa. Esta es la forma más fácil para que los estafadores hábiles echen mano de su dinero, y es casi imposible recuperarlo una vez enviado.

... **le piden que lo mantenga en secreto.** Al pedirle que mantenga una transacción en secreto, los estafadores saben que usted no tendrá que responder a las preguntas de familiares y amigos quienes podrían darse cuenta de que se trata de una estafa. Consulte con alguien de su confianza antes de actuar.

... **parece demasiado bueno para ser verdad.** Si parece demasiado bueno para ser verdad, ¡probablemente lo sea! Sobre todo, utilice esta sencilla frase para ayudarle a detectar y evitar estafas: "Siempre es mejor ser cauteloso que ser una víctima". A empresas legítimas y a los funcionarios del gobierno no les importa su escepticismo; prefieren que sea cauteloso.



### ¡ALERTAS!

Los estafadores y defraudadores son creativos, persuasivos y proyectan confianza. Intentan hacerte creer que actúan teniendo en mente su beneficio, pero sólo quieren su dinero o información personal.

## ¿Confiable o estafa? Vamos a averiguar.

Después de un desastre, existen varios tipos de personas con las que puede encontrarse interactuando. Revise estos consejos para asegurarse de que está trabajando con profesionales legítimos y con licencia.



### 1. FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) ha informado de un enorme aumento de las estafas de personas que se hacen pasar por agentes del gobierno. A los verdaderos funcionarios del gobierno no les importará si usted es desconfiado.

#### Funcionarios gubernamentales reales ...

... **no envían mensajes de texto, realizan llamadas o mandan correos electrónicos de la nada.** Por lo general, el contacto inicial será en forma de carta entregado por correo oficial o en persona.

... **pueden ir de puerta en puerta después de un desastre, pero siempre tendrán una identificación oficial del gobierno.** Pida que se la muestren. Si usted nota algo sospechoso, llame a su agencia y hable con su supervisor para confirmar su identidad.

... **no le pedirá información de su cuenta bancaria** ni exigirá una tarifa para acceder a los programas de ayuda.

### Estafas típicas de impostores del gobierno

⊘ Alguien que se hace pasar por un funcionario del gobierno le pide el pago de una “tarifa de procesamiento” para obtener ayuda en caso de desastre.

⊘ Un inspector de seguridad farsante o un verificador de asbestos le pide que pague pruebas o realice reparaciones costosas o innecesarias inmediatamente.

⊘ Un impostor del gobierno dice que tienen un cheque para que usted lo deposite en su cuenta. Y una vez que lo ha depositado, le dicen que le han pagado en exceso y necesita devolver los recursos.

⊘ Alguien que se hace pasar por un funcionario le pide pagar en efectivo, mediante transferencia bancaria o tarjeta de débito prepago.

**Recuerde, ¡el gobierno no hará ninguna de estas cosas!**

## 2. NEGOCIOS

Consulte el negocio antes de comprar. Llame al Departamento de Justicia de Oregon (Oregon Department of Justice) al **877-877-9392** (llamada gratuita) o busque en su base de datos en línea las quejas de los consumidores en **oregonconsumer.gov**.

## 3. AJUSTADORES PÚBLICOS

Un ajustador público es un profesional de seguros independiente que usted puede contratar para ayudarle a resolver una reclamación del seguro. Su compañía de seguros le proporcionará un ajustador para manejar su reclamo. Trabaje con su ajustador asignado y hágale preguntas para comprender el proceso de reclamo. Si usted trabaja directamente con su aseguradora, aún puede contratar a un profesional externo (ajustador público o abogado) para ayudarle. Asegúrese de que tengan licencia en Oregon. Visite **dfr.oregon.gov/help** o llame al **888-877-4894** (llamada gratuita) para verificar el estado de su licencia.

Antes de contratar a un ajustador público, consulte la sección “Cuatro preguntas para antes de contratar a un ajustador público” en **dfr.oregon.gov/insure/home/storm/Documents/public-adjuster-questions.pdf**.

## 4. ABOGADOS

Usted puede decidir si necesita la ayuda de un abogado. El Colegio de Abogados de Oregon (Oregon State Bar) proporciona un servicio de referencia para abogados que están al día con la barra, no tienen procedimientos disciplinarios pendientes, cuenten con un seguro de negligencia, y esten de acuerdo en cumplir con los estándares de servicio al cliente de OSB. Para una referencia, puede completar una solicitud en línea en **osbar.org/public/ris/lrsform.html** o llame al **503-684-3763** o sin cargo en Oregon al **800-452-7636**.

## 5. CONTRATISTAS DE EXTERIORES O JARDINES

Muchos desastres requieren la remoción de árboles u otros trabajos de jardinería. Al elegir un contratista de exteriores, siga los mismos consejos que se aplican a los contratistas de la construcción. (Consulte la página 6). Los contratistas de exteriores tienen licencia de la Junta de Contratistas de Paisajismo de Oregon (Oregon Landscape Contractors Board). Puede consultar la licencia LCB de un contratista en **https://lcb.us.thentiacloud.net/webs/lcb/register/** o llamar al **503-967-6291**.

## 6. CONTRATISTAS DE LA CONSTRUCCIÓN

Si necesita reparar o reconstruir su casa, no se apresure a contratar a un contratista. Realizar reparaciones y reconstruir correctamente desde el principio puede ahorrarle mucha frustración y dinero al final. Su mejor estrategia es trabajar en estrecha colaboración con su compañía de seguros, y solo trabaje con contratistas autorizados.

Siga estos consejos de la Junta de Contratistas de la Construcción (Construction Contractors Board) para contratar al contratista correcto.

- ✓ Obtenga presupuestos detallados de tres contratistas.
- ✓ Verifique que la licencia del contratista esté activa y verifique su historial de quejas en [search.ccb.state.or.us/search](http://search.ccb.state.or.us/search), o llame al **503-378-4621**.
- ✓ Solicite y verifique referencias. Busque reseñas con fotografías, o críticas en línea de trabajos anteriores de los contratistas.
- ✓ El mejor contratista puede no ser el que haya presentado con la oferta más baja. Pregúntese:



*¿Confío en esta persona?  
¿Entienden mis expectativas?*

Para obtener más información, consulte las CCB Guía para seleccionar y trabajar con un Contratista en [oregon.gov/ccb/Documents/pdf/Education/consumer-guide.pdf](http://oregon.gov/ccb/Documents/pdf/Education/consumer-guide.pdf) o llame al **503-934-2227** para solicitar una copia en papel.



## COMPORTAMIENTOS DE ESTAFADORES

- Quieren empezar a trabajar en el momento, haciéndole sentir presionado.
- Alguien aparece al azar en su puerta o le llama con una oferta.
- Sus vehículos tienen placas de otro estado y trabajan desde un estacionamiento o un hotel.
- Evitan darle un presupuesto y contrato por escrito, o le exigen altas sumas de dinero por adelantado.
- El precio parece demasiado bueno para ser verdad.

## Consejos para contratar a un contratista

### EL CONTRATO

Después de que haya hecho su tarea y haya trabajado estrechamente con su compañía de seguros, es hora de contratar a un contratista. Un contrato cuidadosamente escrito ayudará a que vaya avanzando su proyecto. Tómese el tiempo para revisar algunos de los elementos importantes del contrato. Debe incluir:



- ✓ Monto presupuestado y partidas presupuestarias. Una asignación es una cantidad asignada para comprar artículos aún no seleccionados. Cuando estos elementos (como artefactos de iluminación) exceden la asignación, el propietario paga la cantidad adicional.
- ✓ Materiales que se utilizarán, incluida la cantidad, la calidad, el color, el tamaño, las marcas, etc.
- ✓ Una lista de permisos y quién los obtendrá.
- ✓ Un calendario de pagos. acuerde de antemano un calendario de pagos que coincida con obra terminada. No pague todo por adelantado.
- ✓ Un acuerdo que establezca que todas las órdenes de cambio serán firmadas por el contratista y el propietario de la casa. El cambio incluirá quién es responsable de cualquier costo adicional.
- ✓ Copias de los tres avisos de construcción residencial requeridos por CCB.
- ✓ Fechas de inicio y finalización.
- ✓ Nombre del contratista, información del contacto y número CCB.

### PAGANDO AL CONTRATISTA

Cuando comience el trabajo, sólo pague el mínimo requerido como depósito. El contratista necesitará fondos para comprar materiales y pagar a sus trabajadores. Usted puede realizar múltiples pagos programados a medida que vaya avanzando la obra. Asegúrese de retener fondos hasta que se haya completado la obra en su totalidad. Todo esto debe estar detallado en su contrato.

Evite pagos en efectivo, transferencias bancarias y tarjetas de débito pre pagadas. Pague siempre con cheque o tarjeta de crédito. Esto le dará un recibo del pago y le ofrece la opción de disputar el cobro o detener el pago del cheque.



## **Estafas típicas de contratistas**

Esté atento a estafas como éstas y sospeche si se le acerca:

### **LA LIMPIEZA SUCIA**

Tenga cuidado de cualquier persona que prometa limpieza inmediata y eliminación de escombros. Algunos pueden cotizar precios exorbitantes o exigir el pago por adelantado. En algunos desastres, la limpieza será coordinada con la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (Federal Emergency Management Agency), el estado y funcionarios locales. Consulte con su jurisdicción local acerca de los programas que pueden pagar la limpieza antes de contratar a alguien.

### **LAS ESTAFAS DE LOS TECHOS**

Los estafadores pueden decirle que su techo tiene tejas sueltas, y después, de algunos martillazos y cambios superficiales, cobrarle varios miles de dólares. O pueden decirle que instalaron su techo hace algunos años y han vuelto para realizar mantenimiento. También pueden ofrecer limpiar las canaletas en el techo y “detectar” problemas en ellos.

### **EL ENGAÑO DE LA ENTRADA DEL AUTO**

Los estafadores exigen un elevado pago por adelantado y colocan un poco de sellador de pavimento antes de llevarse su dinero. El pavimento delgado luego se agrieta, dejando el acceso de su automóvil en ruinas. A menudo, cotizan un precio bajo porque tienen materiales sobrantes, o ya están trabajando en su área.

### **LA INSPECCIÓN “GRATUITA”**

Los estafadores le ofrecen una “inspección gratuita” porque se encuentran en su área. Una vez en la puerta, detectan trabajo que se requiere hacer urgentemente.

### **LA CARNAZA Y EL ROBO**

Una persona le distrae para mostrarle daños en su casa mientras que otra se introduce en ella para robar objetos de valor. O alguien le pide usar su baño y luego roba medicamentos u objetos de valor.

## Reportar estafas y fraudes

La única forma de detener a los estafadores es denunciarlos. Es común que la gente sienta vergüenza de ser víctima de una estafa, pero la realidad es que cualquiera puede ser víctima. Los estafadores son buenos en lo que hacen, por eso lo hacen. Denúncielos y advierta a los demás.

### IMPOSTORES DEL GOBIERNO

Si un impostor del gobierno se comunica con usted, infórmelo inmediatamente a la agencia a la que dice representar. Después de un desastre, es común encontrarse con impostores que afirman que son parte de FEMA, la Administración de Pequeñas Empresas (Small Business Administration) o la Protección Ambiental (Environmental Protection Agency). Reporte este tipo de actividad a la Línea Directa de Fraude por Desastre de FEMA (FEMA Disaster Fraud Hotline) al **866-720-5721** (llamada gratuita) y su policía local.

En general, si recibe una llamada de un impostor del gobierno, presente una queja en **reportfraud.ftc.gov**. Asegúrese de incluir: cuándo sucedió, nombre de la agencia de gobierno que utilizó el impostor, y todos los detalles que le sea posible, incluido su número de teléfono.

### ESPECULACIÓN DE PRECIOS

No pague precios excesivos por productos de primera necesidad, como agua embotellada. Si usted cree que ha sido víctima de un aumento excesivo de precios, presente una queja ante el Departamento de Justicia (Oregon Department of Justice) llamando al **877-877-9392** (número gratuito) o visitando **oregonconsumer.gov**.

Para obtener más información sobre el aumento excesivo de precios, consulte **doj.state.or.us/wp-content/uploads/2020/04/price\_gouging\_handout.pdf**.

### ESTAFAS EN LISTADO DE ALQUILER

Manténgase alejado de las personas que le piden que transfiera dinero o soliciten depósitos de seguridad o alquiler antes de haber cumplido o firmado un contrato de arrendamiento.

### ESTAFAS DE CARIDAD

Evite las estafas de caridad relacionadas con desastres. Los estafadores a menudo intentan obtener ganancias rápidas de la desgracia ajena. Consulte los consejos del

Departamento de Justicia de Oregon (Oregon Department of Justice) sobre cómo hacer una donación inteligente en línea en **oregonconsumer.gov**.

## ESTAFAS DE INVERSIÓN

Después de un desastre se pueden presentar programas de recuperación, los cuales pueden generar estafas en inversiones, como esquemas de bienes raíces falsos después de un incendio forestal. Si sospecha que una inversión es fraudulenta comuníquese con los defensores del consumidor de la División de Regulación Financiera (Division of Financial Regulation). Llame al 888-877-4894 (llamada gratuita), envíe un correo electrónico a **dfr.financialserviceshelp@oregon.gov** o visite **dfr.oregon.gov** para presentar una queja.

Obtenga más consejos para evitar el fraude de inversiones en **dfr.oregon.gov/financial/protect/Pages/avoid-investment-fraud.aspx**.

## ESTAFAS AL CONSUMIDOR

El Departamento de Justicia de Oregon (Oregon Department of Justice) se compromete a garantizar un mercado justo y seguro. Si siente que se han aprovechado de usted, hay pasos que puede seguir, tanto en línea y por teléfono. Presente una queja y obtenga más información sobre el proceso en **oregonconsumer.gov** o llame al **877-877-9392** (número gratuito).

## ESTAFAS EN LA CONSTRUCCIÓN

Si sospecha de una estafa en la construcción, obtenga el nombre y la dirección comercial de la persona, el número de licencia CCB, número de teléfono y placa del vehículo. Reporte el incidente a la policía antes de que se vayan. Además, informe a la Junta de Contratistas de Construcción (Construction Contractors Board) al **503-378-4621**.

## NO LO LLAME VIOLACIÓN

Una de las mejores formas de reducir las llamadas de telemarketing es registrarse ante el registro de FTC Do Not Call. Introduzca sus datos en **donotcall.gov**. En caso de que reciba una llamada de un vendedor por teléfono, asegúrese de informar a Do Not Call Violation.



## Recupérese de las de estafas

Recuperarse de una estafa, fraude o explotación financiera es una experiencia única para cada víctima. Recuerde, ser la víctima de una estafa o fraude no es su culpa. Cualquier persona puede ser estafado. Obtenga ayuda de un profesional de confianza, de un amigo o familiar para recuperarse.

Obtenga recursos para ayudarse en el proceso en:  
[dfr.oregon.gov/financial/protect/Pages/recovery.aspx](http://dfr.oregon.gov/financial/protect/Pages/recovery.aspx)



## Líneas de atención al consumidor

**Construction Contractors Board (Junta de Contratistas de Construcción):**  
503-378-4621, [oregon.gov/ccb](http://oregon.gov/ccb)

**Oregon Department of Justice (Departamento de Justicia de Oregon): 877-877-9392**  
*La Línea Directa de Quejas del Consumidor de la Procuraduría General está abierta de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., y cuenta con voluntarios quienes atienden más de 50.000 llamadas cada año.*

**Oregon Division of Financial Regulation (División de Regulación Financiera de Oregon): 888-877-4894**

*Atiende preguntas sobre licencias, seguros y servicios financieros de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.*

**ÚNASE A LA RED DE ALERTA DE ESTAFAS** Visite [Oregonconsumer.gov](http://Oregonconsumer.gov) para inscribirse a las alertas del Departamento de Justicia de Oregon (Oregon Department of Justice.)

