



BOLETÍN DE NOTICIAS DEL CONSUMIDOR DE LA FLORIDA

Abril 2020

www.FDACS.gov

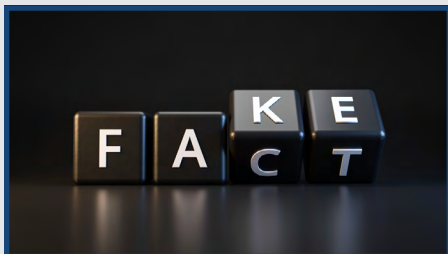
435-7352
1-800-HELP-FLA

352-9832
1-800-FL-AYUDA

Pensando con Criterio Sobre el Coronavirus- Noticias e Información



*por Jennifer Leach, Directora Asociada,
División del Consumidor y Educación Empresarial, FTC*



Es vertiginosa la cantidad de información sobre el Coronavirus. Está lidiando con historia tras historia en línea y a través de las redes sociales, la televisión, la radio y en periódicos y revistas, cada uno con su propia perspectiva, a todas horas del día y de la noche, de todo el mundo. Entonces, ¿cómo podemos clasificar lo que es real y lo que no?

Ya sabe ir a [Coronavirus.gov](https://www.coronavirus.gov) para obtener información médica y [usa.gov/coronavirus](https://www.usa.gov/coronavirus) para ver lo que está haciendo el gobierno federal. El gobierno local y el departamento de salud tienen la mejor información sobre lo que las personas de su área pueden (y no pueden) hacer. Y la [Comisión Federal](#) de Comercio tiene gran información sobre la amplia variedad de estafas del Coronavirus. Bien. Pero todavía es mucho.

Así que primero, respire. La cantidad de información es abrumadora, y el tema es difícil de manejar y, a veces, provoca el pánico. Así que alejase de la pantalla por un minuto. Mire por una ventana. Hable con un ser querido. Escucha algo de música. Respire. Nadie toma buenas decisiones cuando están abrumados.



Florida Department of Agriculture and Consumer Services



A continuación, aplique algunas herramientas al pensar con criterio sobre todos esos mensajes que ahí. Porque, en este momento, nadie puede permitirse tomar toda la información al pie de la letra. Antes de actuar en un mensaje que haya visto, antes de compartirlo o antes de que se preocupe por él, pregunte —y responda— las tres preguntas críticas:

- **¿De quién es el mensaje?** ¿Los conozco? ¿Confío en ellos? ¿Estoy seguro de que son quienes dicen ser? Verifique Dos Veces: los impostores del gobierno están activos en este momento.
- **¿Qué quieren que haga?** Sólo saben algo, ¿o están tratando de hacer que actúe de alguna manera? ¿Quieren que compre algo, descargue algo u ofrezca información personal?
- **¿Qué evidencia apoya el mensaje?** Utilice algunas fuentes independientes para comprobarlos, o desacreditarlo. Tal vez hable con alguien en quien confíe. Pero siempre verifique, usando algunas fuentes adicionales. Una vez que haya hecho eso, ¿el mensaje sigue siendo preciso? No podemos evitar reducir el volumen de información que se avecina. Pero acercarse a la información haciendo y respondiendo a estas preguntas puede ayudarle a resolver lo que es útil... y lo que es una estafa. Así, por ejemplo, si el mensaje es acerca de un tratamiento o cura, usted sabe a dónde ir: [Coronavirus.gov](https://www.coronavirus.gov).



En resumen: cuando se encuentre con información nueva, a veces alarmante, pare. Hable con otra persona. Concéntrese en si los hechos respaldan la información que está escuchando. Una buena y sólida evidencia le llevará en la dirección correcta. Luego decide lo que piensa y lo que quiere hacer con el mensaje: compártalo, actúa sobre él o ignóralo.



Cheques del Gobierno

A medida que el Coronavirus tiene un impacto creciente en los bolsillos de las personas, hay informes de que el gobierno pronto enviará dinero por cheque o depósito directo a cada uno de nosotros. Los detalles todavía se están resolviendo, pero hay algunas cosas importantes que saber, no importa cómo se vea esto.



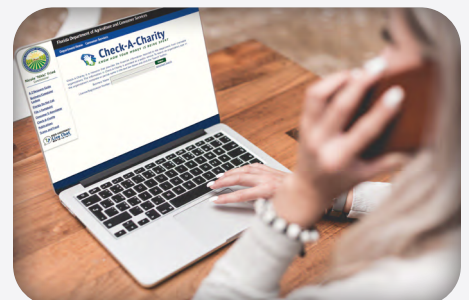
1. El gobierno no le pedirá que pague nada por adelantado para obtener este dinero. Sin comisiones. Sin cargos. No, nada.
2. El gobierno no le pedirá su número de Seguro Social, cuenta bancaria o número de tarjeta de crédito por teléfono. Cualquiera que lo haga es un estafador.
3. Estos informes de cheques aún no son una realidad. Cualquiera que le diga que puede conseguirle el dinero ahora es un estafador.



Estos no son tiempos normales, y los estafadores probablemente ya se están preparando para aprovecharse de esto. Por lo tanto, recuerde: no importa lo que este pago termina siendo, sólo los estafadores le pedirán que pague para obtenerlo. Si detecta una de estas estafas, por favor informe al 1-800-HELP-FLA (435-7352) o 1-800-FL-AYUDA (352-9832), en Español, o presente una queja en www.FloridaConsumerHelp.com e informe a la Comisión Federal de Comercio al www.ftc.gov/complaint.

Siga estos consejos para protegerse de estafas, incluidas las estafas relacionadas con el coronavirus:

- No respondas a llamadas o mensajes de texto de números desconocidos, o de cualquier otro que parezca sospechoso.
- Nunca comparta su información personal o financiera por correo electrónico, mensajes de texto o por teléfono.
- Tenga cuidado si está siendo presionado para compartir cualquier información o hacer un pago de inmediato.
- Los estafadores a menudo [usan falsos números](#) de teléfono para engañarle para que conteste la llamada o responda. Recuerde que las agencias gubernamentales nunca lo llamarán para pedir información personal o dinero.
- No oprima en ningún enlace de un mensaje de texto. Si un amigo le envía un mensaje de texto con un enlace sospechoso que parece fuera de contexto, llámalos para asegurarse de que no fueron pirateados.
- Utilice siempre la herramienta [Check-A-Charity](#) en www.FloridaConsumerHelp.com antes de hacer una donación.



Asesoramiento de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor sobre Cómo Proteger Sus Finanzas



Los gobiernos federales, estatales y [locales están trabajando para responder a la creciente amenaza para la salud pública del coronavirus, o COVID-19](#). A medida que las comunidades de todo el país están lidiando con un aumento en el número de casos notificados, muchas áreas se están viendo impactadas por el cierre temporal de empresas, escuelas y otras instalaciones o eventos públicos, y en algunos casos, las cuarentenas. Si bien estas acciones son medidas necesarias para ayudar a reducir las exposiciones, puede traer incertidumbre financiera para muchas personas que podrían experimentar una pérdida de ingresos debido a enfermedades o cierres en el lugar de trabajo.

A medida que planea el impacto potencial del coronavirus, hay una serie de pasos que puede tomar para ayudar a protegerse a sí mismo o a un ser querido financieramente, tanto a corto como a largo plazo.

Pasos que seguir si tiene problemas para pagar sus facturas o cumplir con otras obligaciones financieras

Si tiene problemas para pagar sus cuentas, préstamos o pagar a tiempo, puede haber una serie de opciones para ayudar, especialmente si se comunica de antemano con sus prestamistas o acreedores.

1. Contact Your Lenders and Loan Servicers

- **Si no puede pagar sus facturas a tiempo**, póngase en contacto con sus prestamistas y administradores para informarles sobre su situación. Estar atrasado en sus pagos puede tener un impacto duradero en su crédito. La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) y otros reguladores financieros han alentado a las instituciones financieras a trabajar con sus clientes para satisfacer sus necesidades comunitarias. Las compañías de tarjetas de crédito y los prestamistas pueden ofrecerle varias opciones para ayudarlo. Esto podría incluir la renuncia a ciertas tarifas como cajeros automáticos (ATM), pagos en exceso y cargos por mora, así como permitirle retrasar, ajustar u omitir algunos pagos.
- **Cuando se ponga en contacto con sus prestamistas, esté preparado para explicarle:**
 - Su situación
 - Cuánto puede pagar
 - Cuando es probable que puedas reiniciar los pagos regulares
 - En el caso de [las hipotecas](#), esté preparado para discutir sus ingresos, gastos y activos



- Si usted está teniendo problemas para pagar nuestros pagos de [préstamos de automóviles](#), su prestamista puede tener opciones que le ayudarán. Nuestros consejos incluyen cambiar la fecha de su pago, solicitar un plan de pago y pedir una extensión de pago.
- Si tiene [préstamos estudiantiles](#), puede calificar para un programa de pago retrasado o reducido. Sólo recuerde, a pesar de que no necesita hacer pagos ahora, los intereses continuarán acumulándose, y tendrá que compensar estos montos eventualmente. Comuníquese con la entidad administradora de sus préstamos estudiantiles para obtener más información sobre sus opciones. Si usted tiene un préstamo federal para estudiantes, también pregunte a su administrador acerca de los planes de pago [alternativos](#).

2. Trabajar con Consejeros de Vivienda y Crédito para Entender Sus Opciones

Estos profesionales capacitados proporcionan asesoramiento por poco o ningún costo, y trabajarán con usted para discutir su situación, evaluar opciones e incluso ayudarle a negociar con sus prestamistas y administradores.

- **Consejeros de Vivienda Aprobados por HUD.** Los consejeros de [vivienda aprobados](#) por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD, por sus siglas en inglés) pueden discutir opciones con usted si tiene problemas para pagar su préstamo hipotecario o préstamo hipotecario inverso. Esto también puede incluir la [indulgencia](#) o un programa de pago modificado.
- **Consejeros de Crédito.** Las organizaciones de [asesoramiento crediticio](#) de buena reputación son generalmente organizaciones sin fines de lucro que pueden aconsejarle sobre su dinero y deudas, y ayudarle con un presupuesto. Algunos también pueden ayudarle a negociar con los acreedores. Hay preguntas específicas para ayudarle a encontrar una organización de [asesoramiento crediticio](#) con la que trabajar.



Advertencia: Si está considerando trabajar con una compañía de [liquidación](#) de deudas para hacer frente a sus deudas, sea escéptico con cualquier empresa que prometa hacerlo por una tarifa inicial.

3. Contactar con los cobradores de deudas

Si actualmente tiene una deuda en cobros, puede trabajar con cobradores para identificar un plan de pago realista. La Oficina ofrece una serie de recursos para contactar y negociar con empresas de cobro de [deudas](#).

4. Compruebe sus informes de crédito

Si está trabajando con prestamistas en programas de asistencia de pago o indulgencia, revise rutinariamente sus informes de crédito para asegurarse de que los estados de cuenta son exactos y que las morosidades no han sido reportadas incorrectamente. [Sus informes](#) de crédito y puntuaciones juegan un papel importante en sus oportunidades financieras futuras.



QUÉ HACER SI PIERDE SUS INGRESOS

Los gobiernos estatales y locales varían en los programas y ofertas para ayudar a los afectados financieramente por el coronavirus.

Puede buscar [las políticas de desempleo de](#) su estado para identificar las opciones actuales de beneficios. La oficina [de salud pública de](#) su estado también puede tener información.

Los adultos mayores pueden verse afectados por el coronavirus y los procedimientos de cuarentena de maneras diferentes a las del público en general. Puede haber beneficios del gobierno disponibles para los adultos mayores que necesitan ayuda financiera. Visite benefitscheckup.org para obtener más información y ver si califica para cualquier asistencia estatal o local.

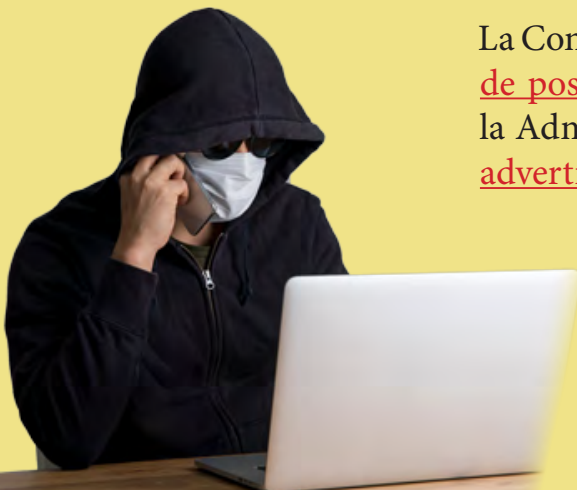


TENGA EN CUENTA LOS POSIBLES INTENTOS DE ESTAFA

Los estafadores buscan oportunidades para aprovecharse de los vulnerables, especialmente en tiempos de emergencias o desastres naturales. Tenga cuidado con los correos electrónicos, textos o publicaciones en las redes sociales que pueden estar vendiendo productos falsos o información sobre casos emergentes de coronavirus.

La Comisión Federal de Comercio tiene [consejos para protegerse de posibles estafas relacionadas con el coronavirus](#). La FTC y la Administración de Alimentos y Medicamentos también han [advertido a los consumidores que estén atentos a los vendedores de productos no aprobados y de marca incorrecta](#), alegando que pueden tratar o prevenir el coronavirus.

Obtenga más información sobre cómo prevenir, [reconocer y denunciar fraudes y estafas](#).



PROTEGER A LOS ADULTOS MAYORES

Los estafadores a menudo se dirigen a los adultos mayores porque pueden tener más activos o ingresos regulares en forma de beneficios o ahorros de jubilación y porque a menudo son más educados y más confiables que otros grupos de edad. Como [los adultos mayores tienen un mayor riesgo](#) de padecer una enfermedad grave, también pueden aislarse a sí mismos.



El aislamiento social ya es un problema para los adultos mayores y puede conducir a una serie de problemas, incluyendo una mayor probabilidad de caer en estafas debido a la necesidad de conectarse con otros. Este problema podría crecer en respuesta a tácticas de prevención de virus como el distanciamiento social y las cuarentenas. Las llamadas telefónicas y los videochats pueden ayudar a los adultos mayores y sus familias a conectarse durante este período en el que los funcionarios de salud fomentan la limitación del contacto.

Los adultos mayores, así como sus familiares deben ser conscientes de los tipos comunes de estafas, así como cómo prevenirlos y reportarlos. La guía de recursos del CFPB [Sabias Finanzas Para Adultos Mayores \(Money Smart for Older Adults\)](#) puede ayudar..

NECESITA MÁS AYUDA

Si tiene un problema con un producto o servicio financiero, intente comunicarse primero con la empresa. Por lo general, las empresas pueden responder preguntas únicas para su situación y más específicas a los productos y servicios que ofrecen. El CFPB también puede ayudarle a conectarse con la empresa si tiene una queja. Puede someter la queja en por línea o llamando al, (855) 411-2372. Las empresas generalmente responden en un plazo de 15 días. La empresa puede ponerse en contacto con usted directamente para confirmar la información proporcionada en su queja antes de que responda. En algunos casos, la empresa le informará de que su respuesta está en curso y proporcionará una respuesta final en un plazo de 60 días.



Recursos Adicionales

FDACS, Guía para los consumidores sobre COVID-19:

<https://www.fdacs.gov/Consumer-Resources/Guidance-for-Consumers-on-COVID-19>

CDC, COVID-19: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/>

FTC, Coronavirus Estafas: Lo que la FTC está haciendo:

<https://www.consumer.ftc.gov/features/coronavirus-scams-what-ftc-doing>

FCC, COVID-19 Advertencias y consejos de seguridad para el consumidor:

<https://www.fcc.gov/covid-scams>

CFPB, Nota de Prensa: Buro de Recursos de Protección Financiera del Consumidor Durante la Pandemia del COVID-19:

<https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/media-advisory-cfpb-resources-consumers-during-covid-19-pandemic/>

USTELECOM, Centro de Acción Coronavirus:

<https://www.ustelecom.org/our-priorities/action-center-coronavirus/>



La División de Seguridad Alimentaria supervisa los alimentos desde el punto de fabricación y distribución a través de las ventas al por mayor y al por menor para garantizar al público productos alimenticios seguros, saludables y debidamente representados.

OPRIMA EN EL ICONO ANTERIOR PARA VER LO RETIRADO, LOS RETIROS DEL MERCADO Y LAS ALERTAS DE SEGURIDAD.



La Comisión de Seguridad de Productos de Consumo proporciona información sobre la retirada de productos de consumo como parte de la misión de la agencia de proteger a los consumidores y a las familias de los productos peligrosos.

OPRIMA EN EL ICONO ANTERIOR PARA VER LO RETIRADO, LOS RETIROS DEL MERCADO Y LAS ALERTAS DE SEGURIDAD.

El Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Florida es el centro de intercambio de información del estado para quejas, protección e información de los consumidores. Los consumidores que creen que se ha producido un fraude pueden ponerse en contacto con la línea directa de información y protección del consumidor del departamento llamando al 1-800-HELP-FLA (435-7352) o, para los hispanohablantes, al 1-800-FL-AYUDA (352-9832) o visítenos en línea en FloridaConsumerHelp.com.