

# Guía de protección al consumidor de Georgia para adultos mayores



**Departamento de Derecho de Georgia  
Oficina de Protección al Consumidor**



## TABLA DE CONTENIDOS

Carta del fiscal general .....	5
Estafas .....	6
Estafas de sorteos/lotería .....	7
Estafas de soporte técnico .....	8
Estafas de impostores.....	9
Estafas de romances en internet .....	11
Estafas relacionadas con inversiones .....	12
Estafas de inspecciones secretas .....	13
Estafas de anuncios para trabajar desde casa .....	14
Estafas de alertas médicas y seguridad domiciliaria .....	15
Ventas puerta a puerta .....	16
Ventas de revistas .....	17
Donaciones a organizaciones benéficas .....	18
Reparación y mejoras a la vivienda.....	19
Funerales y cementerios .....	20
Robo de identidad .....	22
Ciberseguridad y protección de dispositivos.....	24
Créditos y deudas.....	25
Cobradores de deudas .....	27
Hipotecas inversas.....	29
Abuso de ancianos.....	30
Instrucciones anticipadas .....	32
Disminución de la capacidad para conducir .....	33
Cuidados a largo plazo .....	34
Guía de recursos .....	38
Índice.....	40



## CARTA DEL FISCAL GENERAL

Estimado ciudadano de Georgia:

Proteger a los consumidores de Georgia de prácticas comerciales injustas y engañosas es de capital importancia para el Departamento de Ley de Georgia. Nuestra Oficina de Protección al Consumidor (*Consumer Protection Division*) se dedica a detener estas prácticas y ayudar a quienes han sido víctimas. Asimismo, asumimos el compromiso de proporcionar educación y participación continua al consumidor para ayudarlo a evitar ser víctima de estafas en primer lugar.

El apoyo a los ciudadanos mayores de Georgia es una parte integral de nuestra misión de protección al consumidor. Los adultos mayores enfrentan desafíos únicos que pueden ser difíciles de manejar. A menudo, son blanco de estafadores que los consideran particularmente vulnerables al fraude y al engaño. Hemos creado esta guía para capacitar a los adultos mayores con la información y los recursos que necesitan para tomar decisiones acertadas sobre su dinero, su seguridad, sus activos y su bienestar, y, de esa manera, evitar el fraude y la explotación. Además, la guía educa a los lectores sobre las formas de protección establecidas en la legislación de Georgia en caso de que sean víctimas de abuso, cualquiera que sea la forma que este adopte.

Invito a los consumidores a que se comuniquen con nuestra oficina al (404) 651-8600 o en internet a [www.consumer.ga.gov](http://www.consumer.ga.gov) para obtener información adicional o para presentar una queja sobre una práctica injusta o engañosa.

Atentamente,



Chris Carr  
Fiscal general



Esta guía se ofrece únicamente con fines educativos y no debe interpretarse como asesoramiento legal. Si necesita asesoramiento sobre un tema en particular o si tiene un problema legal grave, siempre debe considerar consultar con un abogado.



## ESTAFAS: CÓMO RECONOCERLAS Y EVITARLAS

Las estafas no tienen control: todo el tiempo aparecen estafas nuevas a medida que los estafadores se adaptan a las nuevas tecnologías, a las últimas tendencias y a los eventos actuales. Los estafadores realizan estafas mediante llamadas telefónicas, solicitudes por correo, correos electrónicos, sitios webs falsos, anuncios en internet y de puerta en puerta. Con frecuencia, los estafadores eligen a los adultos mayores porque suelen estar en casa durante el día, tienen dinero ahorrado y pueden ser demasiado educados como para colgar el teléfono o rechazar a un vendedor.

Para evitar que lo engañen, tenga en cuenta estas **señales de alerta para detectar estafas**:

- Solicitud de dinero para recibir un premio
- Presión para que actúe de inmediato
- Uso de tácticas de miedo, por ejemplo, decirle que un ser querido está en peligro, que su computadora ha sido pirateada (hacked) o lo amenazan con arrestarlo si no actúa de inmediato
- Insistencia para que envíe dinero
- Promesas de que se hará rico rápidamente y otras promesas que suenan demasiado buenas para ser verdad
- Promesas de que podría recuperar dinero perdido en otras estafas a cambio de una tarifa

Una forma de evitar estafas realizadas por teléfono es agregar su número al **Registro Nacional No Llame** a través de [donotcall.gov](https://donotcall.gov). Los agentes de ventas por teléfono tienen prohibido comunicarse con usted si su número está en el registro, aunque las organizaciones políticas y caritativas, así como las empresas con las que ya tiene una relación existente, sí pueden llamarlo. Estar en el registro no evitará que los estafadores llamen, ya que generalmente ignoran el Registro Nacional No Llame. Eso significa que si recibe una llamada de un agente de ventas y usted ya está en el Registro Nacional No Llame, entonces *es una estafa*.



## ESTAFAS FRECUENTES

### ESTAFAS DE SORTEOS/LOTERÍA

#### Cómo funciona

Le dicen que ganó un sorteo o una lotería de otro país. Para cobrar el premio, se le informa que primero debe pagar impuestos o derechos de aduana, generalmente mediante transferencia bancaria. Envía el dinero, pero nunca recibe el premio... porque, en realidad, nunca hubo sorteos ni loterías.



#### Información importante

- En los sorteos legítimos nunca le pedirán que pague impuestos o tarifas para recibir el premio. Si se deben impuestos, simplemente usted informará acerca del premio al IRS (*Internal Revenue Service*, Servicio de Impuestos Internos) cuando presente sus declaraciones de impuestos anuales.
- Es ilegal jugar en una lotería de otro país, por lo que si le informan que ganó una, sabe que es una estafa. Además, ¿cómo podría ganar una lotería de otro país si nunca compró un boleto?
- A veces, los estafadores envían un cheque por unos pocos miles de dólares para cubrir los supuestos impuestos o tarifas. Le indicarán que deposite el cheque y que les envíe el dinero una vez que el cheque se haya depositado. **No se deje engañar.** El cheque es falso. A pesar de la creencia popular, el simple hecho de que un cheque se apruebe en el banco no significa que el cheque sea legítimo. Puede llevar semanas descubrir que un cheque es falso. Para entonces, los estafadores habrán desaparecido con el dinero en efectivo, y usted será responsable ante el banco por el dinero que transfirió.

## ESTAFAS DE SOPORTE TÉCNICO

### Cómo funciona

Recibe una llamada telefónica de alguien que dice ser un representante de Microsoft. La persona que llama le dice que la compañía ha detectado un virus o un programa dañino (*malware*) en su computadora y lo convence de permitirle el acceso a control remoto a su computadora para solucionar el problema. A partir de ahí, los estafadores pueden solicitar la información de su tarjeta de crédito para cobrarle por servicios de reparación falsos, programas de computación (*software*) de seguridad o un contrato de mantenimiento mensual. Peor aún, pueden instalar programas dañinos (*malware*) en su computadora que les da acceso a los nombres de usuario y a las contraseñas de sus cuentas.



### Información importante

- Microsoft no realiza llamadas no solicitadas a los consumidores sobre virus, problemas de seguridad o soluciones a programas para computadora (*software*). Si recibe una llamada así, es una estafa.
- No le dé el control de su computadora a nadie que lo llame de manera inesperada.
- Nunca proporcione la información de su tarjeta de crédito o información financiera a alguien que lo llame o que se presente como un representante de soporte técnico.
- No haga clic en anuncios que aparecen de repente (*pop-up ads*) que afirman que su computadora está infectada con un virus y no llame al número que aparece en esos anuncios.
- Si necesita soporte técnico, es mejor que se comunique con una tienda de electrónica o informática bien establecida.



## ESTAFAS DE IMPOSTORES

Las estafas de impostores se dan cuando los estafadores se hacen pasar por alguien en quien usted confía, para engañarlo y que le pague dinero. A menudo, estas estafas implican intimidación o tácticas de miedo diseñadas para persuadir a las víctimas de que entreguen su dinero antes de que hayan tenido la oportunidad de pensarlo detenidamente. Existe una gran variedad de estas estafas. A continuación, se presentan algunas de las más frecuentes:

### ESTAFA DEL IRS

#### Cómo funciona

Un estafador llama y se presenta como agente del IRS. La persona que llama le dice que le debe dinero al IRS y amenaza con arrestarlo si no paga de inmediato mediante transferencia bancaria o a través de una tarjeta de débito prepagada.



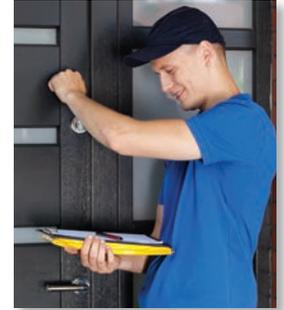
#### Información importante

- El IRS nunca lo llamará para exigirle un pago de inmediato, ni insistirá en que pague de cierta forma (por ejemplo, con tarjeta de débito prepagada), ni le pedirá su número de tarjeta de crédito o débito por teléfono.
- Si debe impuestos, el IRS se comunicará primero con usted a través del servicio de correos de los EE. UU. Ellos no le exigirán que pague impuestos sin permitirle preguntar o apelar el monto que debe.
- El IRS no amenazará con arrestarlo por no pagar impuestos.
- Si cree que debe impuestos y recibe una llamada o un correo electrónico que sospecha que no es real, *no le responda* a la persona que llama ni al correo electrónico. En lugar de ello, comuníquese directamente con el IRS al 800-829-1040.

## ESTAFAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

### Cómo funciona

Los estafadores se hacen pasar por representantes de su compañía local de gas o electricidad. Pueden llamar o tocar a su puerta alegando que tiene un saldo pendiente de pago y que si no paga de inmediato suspenderán el servicio. Generalmente piden que se haga el pago a través de tarjetas prepagadas Green Dot Money Pack o con su tarjeta de crédito.



### Información importante

- Los proveedores de servicios públicos *nunca* acudirán a su puerta para cobrar el pago.
- Las compañías de servicios públicos no llamarán para solicitar información sobre su tarjeta de crédito ni sobre su cuenta bancaria.
- No confíe solo en el identificador de llamadas para verificar la identidad de la persona que llama. Muchos estafadores utilizan tecnología de suplantación de identidad para hacer que la identificación de la persona que llama aparezca con el nombre de una empresa o un número de teléfono válido.
- Si cree que realmente puede haber un problema de facturación con su cuenta, no proporcione ninguna información a la persona que llama. En cambio, cuelgue y llame al número de teléfono que aparece en su factura de servicios públicos.



## ESTAFAS A LOS ABUELOS

### Cómo funciona

El estafador afirma ser su nieto, un amigo de sus nietos o un agente de la ley. Luego, la persona que le llama inventa una situación que requiere que envíe dinero de inmediato, por ejemplo, que su nieto esté en la cárcel y necesite dinero para la fianza, o que se haya enfermado mientras viajaba a un país extranjero y necesite dinero para regresar a casa.

### Información importante

- Un estafador puede averiguar muchos detalles personales sobre alguien a través de las redes sociales o mediante el robo de identidad, por lo que no debe confiar en la persona que llama sin poner en duda la identidad.
- Si recibe una llamada de esta naturaleza, es mejor colgar y, luego, tratar de verificar el paradero de su nieto llamando directamente a su teléfono celular o contactando a sus padres.



## ESTAFAS DE ROMANCES EN INTERNET

### Cómo funciona

Los estafadores crean perfiles falsos en sitios webs de citas en internet, con fotos de otras personas. Son encantadores y demuestran estar enamorados de usted desde el principio, profesando su amor rápidamente, a pesar de que no le conocen. Suelen decir que están viviendo, viajando o trabajando en el extranjero para explicar por qué no pueden reunirse en persona. Inventan historias donde dicen que necesitan que usted transfiera dinero con urgencia para pagar facturas de hospital o comprar un boleto de avión para finalmente conocerle. Su dinero desaparece. Y su nueva pareja romántica también.

### Información importante

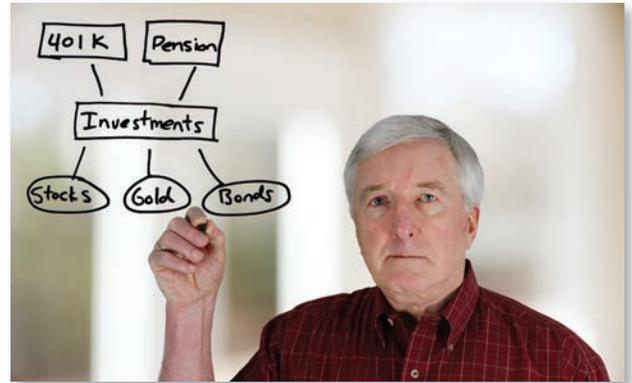
- Si una persona de una cita por internet le pide que le envíe dinero, es una estafa.
- Si un romance por internet se está volviendo muy serio, pero la persona nunca puede encontrarse cara a cara, sospeche.
- Nunca acepte abrir una cuenta bancaria para otra persona, transferir dinero ni reenviar los bienes que le envían a otra dirección. Estos son signos de lavado de dinero, que es un delito penal.



## ESTAFAS RELACIONADAS CON INVERSIONES

### Cómo funciona

Recibe una llamada telefónica inesperada sobre una inversión que promete una tasa alta de ganancia y no supone ningún riesgo. Pero para aprovechar esta oportunidad única en la vida, debe actuar hoy. La verdad es que la inversión es dudosa en el mejor de los casos, y probablemente ni siquiera exista.



### Información importante

- No confíe en las promesas de ganancias inusualmente altas o inversiones sin riesgos. Cada inversión contiene algo de riesgo.
- No se apresure. La presión para actuar de inmediato es una señal de alerta de una estafa.
- Tenga mucho cuidado con las inversiones en otros países o con ventajas fiscales. Si hay un problema, será mucho más difícil recuperar su dinero.
- No se deje convencer por las afirmaciones de que “todos” están implicados en el acuerdo. Muchas estafas eligen a miembros del mismo círculo social o grupo religioso para darles a las víctimas una falsa sensación de seguridad.
- No confíe únicamente en la información que le brinda el promotor de la inversión; un estafador puede crear materiales falsos con facilidad. Siempre investigue por su cuenta antes de invertir dinero, incluso si la persona que publicita la inversión es alguien que usted conoce.
- Si está considerando comprar acciones, consulte los estados financieros de la compañía mediante la base de datos EDGAR de la Comisión de Intercambio de Seguridad (Security Exchange Commission, (SEC) ([www.sec.gov/edgar.shtml](http://www.sec.gov/edgar.shtml))).
- Verifique si la persona que lo contacta tiene licencia para vender valores en Georgia comunicándose con la Secretaría de Estado de Georgia a través de [www.sos.ga.gov](http://www.sos.ga.gov) o al 470-312-2640. También puede usar los siguientes recursos para ver si la persona o empresa ya ha sido objeto de quejas o violaciones:
  - BrokerCheck (<https://brokercheck.finra.org/>)
  - [investor.gov](http://investor.gov)
  - La herramienta “Scam Meter” (Medidor de estafas) ([tools.finra.org/scam\\_meter](http://tools.finra.org/scam_meter)) de la FINRA (Financial Industry Regulatory Authority, Autoridad Reguladora de la Industria Financiera) le brinda un informe de las señales de alerta en función de sus respuestas a algunas preguntas.
- Para informar una estafa de inversión, comuníquese con la Oficina de Valores (Securities Division) del secretario de estado de Georgia a través de <http://sos.ga.gov/index.php/securities> o llame al 404-654-6021.

## ESTAFAS DE INSPECCIONES SECRETAS

Las inspecciones secretas se dan cuando una tienda le paga una tarifa para hacerse pasar por un comprador habitual a cambio de evaluar el servicio al cliente de la tienda. Si bien algunas de estas oportunidades son legítimas, muchos de los anuncios que encontrará para las inspecciones secretas son sólo una artimaña para quitarle dinero. Los estafadores pueden atraerlo con promesas de que puede ganar dinero fácilmente. Todo lo que tiene que hacer es ir a su sitio web y pagar una “tarifa” para registrarse u obtener acceso a un directorio de oportunidades de inspecciones secretas. Pero el único que termina ganando dinero es el estafador que cobró la tarifa.

Otro recurso que usan algunos estafadores es decirle que su primera inspección secreta es evaluar los servicios de una compañía de transferencia bancaria como Western Union. Le envían un cheque grande y le piden que lo deposite en su cuenta bancaria y que, luego, devuelva una parte de esos fondos. Desafortunadamente, el cheque resulta ser falso y termina enviándoles su propio dinero a los estafadores.

Recuerde que **los trabajos legítimos de inspecciones secretas no requieren que pague dinero**. Además, una solicitud de transferencia de dinero es una gran señal de alerta de estafa.



## ESTAFAS DE ANUNCIOS PARA TRABAJAR DESDE CASA

Si bien algunos de los anuncios para trabajar desde casa son legítimos, muchos de ellos son estafas. Siempre debe investigar cuidadosamente a un posible empleador y buscar estas **señales de alerta**:

- **Solicitudes de pago:** la señal número uno de una estafa de este estilo es que se le pide que pague dinero por adelantado, ya sea por una certificación, materiales de capacitación, verificación de antecedentes y crédito o un pago para el reclutador de trabajo.
- **Salario alto para tareas simples o experiencia mínima:** recuerde que, si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo sea.
- **Solicitudes para que haga depósitos en su cuenta y que, luego, transfiera dinero en nombre de la empresa:** este tipo de situaciones a menudo se usa como un medio para lavar dinero robado. Si realiza esta solicitud, podría estar cometiendo robo y fraude electrónico.
- **Descripción imprecisa del puesto:** sospeche de las ofertas de trabajo que son imprecisas o demasiado genéricas, que no indican exactamente quién es la empresa, a qué se dedica y qué implica el puesto.

*Los estafadores utilizan más ciertos tipos de trabajos que otros. Estos incluyen los siguientes:*

- **Relleno de sobres o procesamiento de reembolsos:** paga una pequeña tarifa por esta oportunidad de negocio y, luego, se entera de que no hay trabajo; en cambio, quieren que haga que otros obtengan la misma oportunidad de trabajo que usted. Solo gana dinero cuando se registran.
- **Trabajos artesanales o de ensamblaje en el hogar:** la empresa le dice que le pagará por crear o ensamblar artesanías. Pero primero tiene que pagar una cantidad significativa de dinero por suministros y equipos. Después de completar y enviar su trabajo, la empresa le dice que la calidad no está a la altura de sus estándares y se niega a pagarle.
- **Procesamiento médico o de reclamos:** a cambio de una inversión de cientos de dólares, le dicen que obtendrá todo lo que necesita para lanzar su propio negocio de facturación médica, incluido el programa de computación (software) para procesar reclamos y una lista de clientes potenciales. Pero las listas son falsas o están desactualizadas, y es posible que el programa ni siquiera funcione. Solo algunas personas que realizan la inversión pueden encontrar clientes o generar ingresos, y muchas menos personas pueden recuperar su inversión.



## ESTAFAS DE ALERTAS MÉDICAS Y SEGURIDAD DOMICILIARIA

Existen dos variantes frecuentes de esta estafa:

- **Una llamada automatizada que ofrece un sistema gratuito:** usted contesta el teléfono y escucha un mensaje pregrabado que ofrece un sistema de alerta médica gratuito o una actualización del sistema, o que le dice que alguien ha comprado un sistema de alerta médica para usted como regalo. El mensaje puede indicar que la llamada es de Medicare. Se le solicita que presione “1” para hablar con un operador, quien inmediatamente le pide que proporcione su información financiera o el número de cuenta de Medicare para “acelerar el envío y la gestión.”

Termina pagando mensualmente por un sistema que no necesitaba o uno que no le entregarán jamás. Recuerde... *las llamadas con mensajes de venta pregrabados son ilegales*, a menos que le haya dado permiso a la empresa por escrito para que lo llamen. Si recibe una llamada automatizada no autorizada, simplemente cuelgue.



- **Un vendedor puerta a puerta que se hace pasar por su actual proveedor:** en esta situación, los estafadores acuden a su puerta y dicen que lo visitan por su sistema de alerta médica o de seguridad domiciliar que actualmente tiene. Pueden afirmar que el sistema se debe actualizar o que el proveedor actual ha cerrado y son representantes de la nueva empresa que se hizo cargo. Lo presionan para que firme contratos y proporcione su información de pago. Descubre que ha sido engañado cuando le comienzan a cobrar por dos sistemas: uno de su proveedor original y legítimo y el “nuevo” sistema que los estafadores le hicieron comprar.



Para evitar esta estafa, haga lo siguiente:

- Pídale al vendedor una identificación con foto y una tarjeta personal.
- Llame a su proveedor actual *utilizando el número de teléfono que aparece en su factura* para verificar que los empleados y la oferta sean legítimos.
- En lugar de tomar una decisión en el momento, pídale al vendedor que le deje documentación que pueda revisar.

## VENTAS PUERTA A PUERTA

Con frecuencia, los vendedores puerta a puerta eligen a adultos mayores, ya que a menudo están en casa durante el día. Si bien algunas ventas puerta a puerta son legítimas, muchas son estafas en las que los estafadores utilizan tácticas de venta para coaccionar a los consumidores a que paguen dinero por un producto o servicio que no necesitan, o uno que nunca se materializa.

### Consejos para evitar las estafas de las ventas puerta a puerta

- No permita que un vendedor ingrese a su hogar, a menos que tenga una cita preprogramada.
- Siempre solicite ver la identificación del vendedor.
- Las tácticas de venta agresiva a menudo indican una estafa. Si se siente presionado, no tiene la obligación de mostrarse cortés. Puede interrumpir al vendedor, decirle firmemente que no está interesado y cerrar la puerta.
- Pídale al vendedor que le deje material escrito para revisar en lugar de firmar un contrato o realizar una compra en el acto.
- Nunca firme un contrato sin antes leerlo detenidamente y asegurarse de comprenderlo todo.
- Obtenga todos los precios, las garantías y las políticas de cancelación por escrito.
- Nunca pague en efectivo.
- Las compras de las ventas puerta a puerta de \$25 o más están sujetas al reglamento de reconsideración de compra de la FTC (*Federal Trade Commission*, Comisión Federal de Comercio), que le otorga el derecho de **cancelar su compra dentro de los tres días hábiles y recibir un reembolso completo**. Si el vendedor no hace lo siguiente, está violando la ley:
  - Informarle que tiene derecho a cancelar el pedido dentro de los tres días hábiles para obtener un reembolso completo
  - Proporcionarle un resumen escrito de sus derechos de cancelación
  - Entregarle dos copias del formulario de cancelación (una para guardar y otra para enviar si decide cancelar su compra)
  - Darle una copia de su contrato o recibo
- Informe cualquier estafa o violación de ventas puerta a puerta a la **Oficina de Protección al Consumidor del Departamento de Derecho de Georgia** llamando al 404-651-8600 o mediante [www.consumer.ga.gov](http://www.consumer.ga.gov).



## VENTAS DE REVISTAS

Las estafas de ventas de revistas pueden ocurrir por teléfono, puerta a puerta, por internet o por correo. Los estafadores engañan a los consumidores para que paguen un precio muy superior al de la suscripción habitual, o para que paguen dinero por revistas que nunca se reciben. Los reembolsos pueden ser difíciles o imposibles de obtener. Estas son algunas estafas frecuentes de ventas de revistas:



- **Solicitudes por correo diseñadas para que parezcan facturas por renovación:** recibe una postal por correo en el que parece ser un aviso del editor para renovar su revista. Indica que su suscripción a la revista está a punto de caducar. Aunque la letra pequeña puede revelar que se trata de una solicitud, y no una factura, muchos consumidores no se dan cuenta o no leen la letra pequeña. Si responde a la solicitud, terminará pagando un precio mucho más alto de lo habitual por su suscripción y puede resultarle difícil cancelar la suscripción y obtener un reembolso.
- **Venta puerta a puerta para financiar una actividad escolar o de caridad:** un joven de secundaria o universitario llega a su puerta y le ofrece suscripciones a revistas que supuestamente ayudarán a financiar una actividad escolar o de caridad. Las revistas son caras, pero está dispuesto a pasarlo por alto para apoyar una buena causa. Resulta que todo era una trampa. Usted ya no cuenta con el dinero que pagó, no tiene revistas que lo comprueben y no puede comunicarse con la compañía.
- **Usted ganó un premio:** un estafador lo llama y le dice que ha ganado un premio de gran valor y que, para poder recibirlo, debe suscribirse a una revista que solo le costará “unos centavos por día”. Usted acepta suscribirse a la revista y le brinda a la persona que lo llamó la información de su tarjeta de crédito. Luego, el estafador le cobra más de \$1,000 por las revistas y usted nunca recibe su premio.

### Consejos para comprar revistas

- Pague por internet en el sitio web (*website*) de la revista o comuníquese con el departamento de suscripciones por teléfono al número que aparece en la revista o en el sitio web (*website*) de esta.
- Nunca pague en efectivo. Es más seguro utilizar tarjetas de crédito ya que estas ofrecen protección contra los cargos fraudulentos.
- Solicite ver los términos y condiciones de la suscripción antes de realizar la compra. Las revistas legítimas le proporcionarán con gusto dicha información por escrito.
- Si alguien se acerca a su puerta vendiendo revistas para solventar una actividad escolar, comuníquese directamente con la escuela y verifique que realmente está llevando a cabo la promoción que le han descrito.
- No se apresure a tomar una decisión. Tómese su tiempo y asegúrese de que comprende el compromiso que va a asumir.

# DONACIONES A ORGANIZACIONES BENÉFICAS

Tenga cuidado cuando done dinero a una organización benéfica, ya que no todas estas organizaciones son legítimas. Además, incluso las organizaciones establecidas adecuadamente gastan diversas cantidades de donaciones en los programas reales que respaldan, por lo que es importante que investigue.

## Antes de donar

- Los sitios webs (websites) que aparecen a continuación lo ayudarán a determinar si una organización tiene buena reputación y cuán probable es que utilicen su dinero de manera eficaz y efectiva:
  - [give.org](http://give.org)
  - [charitynavigator.org](http://charitynavigator.org)
  - [charitywatch.org](http://charitywatch.org)
  - [guidestar.org](http://guidestar.org)
- Considere hacer donaciones solo a organizaciones benéficas que conoce y en las que confía.
- Nunca brinde la información de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria a alguien que se lo solicita por teléfono. En cambio, pídale a la persona que llama que le envíe información por correo.



## Señales de alerta que pueden indicar una estafa

- Tácticas de venta agresiva o peticiones excesivamente emotivas
- Correos electrónicos no solicitados, especialmente de parte de alguien que dice ser una víctima, donde se le pide información de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria
- Insistencia para que usted pague en efectivo o a través de un giro bancario
- Organizaciones benéficas que aparecen repentinamente luego de una tragedia o un desastre natural
- Una organización que se niega a proporcionar información detallada acerca de su identidad, su misión y sus costos, y no aclara cómo se utilizará la donación ni ofrece pruebas de que las contribuciones son deducibles de impuestos
- Una organización que utiliza un nombre muy similar al de otra organización reconocida y con buena reputación

## DENUNCIAS DE FRAUDE

Si alguna solicitud para organizaciones benéficas le genera sospechas, puede denunciarla a la Oficina de Beneficencia (Charities Division) de la Secretaría de Estado de Georgia llamando al 404-654-6021 o enviando un correo electrónico a [charities@sos.ga.gov](mailto:charities@sos.ga.gov).



## REPARACIÓN Y MEJORAS A LA VIVIENDA

Los estafadores de reparaciones de viviendas a menudo tienen como objetivo a propietarios de edad avanzada. Es posible que vayan puerta a puerta ofreciendo sus servicios y luego les cobran de más a los clientes, hacen un trabajo de mala calidad o toman el dinero del cliente sin completar la reparación, y, en ocasiones, ni siquiera comienzan el trabajo. Aquí le presentamos algunos consejos para evitar las estafas y encontrar contratistas con buena reputación:

- Desconfíe de las visitas puerta a puerta para reparaciones de viviendas, particularmente si se llevan a cabo por medio de tácticas de venta agresiva o si insisten en que usted pague por el trabajo en efectivo y por adelantado.
- Si su vivienda ha sufrido daños, comuníquese primero con su compañía de seguros y asegúrese de que su póliza de seguros cubra las reparaciones.
- Pída referencias a sus amigos, vecinos y compañeros de trabajo.
- Obtenga presupuestos por escrito de, al menos, tres contratistas diferentes.
- Pída referencias a los contratistas.
- Consulte con la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales ([bbb.org](http://bbb.org)) para saber si se han presentado quejas contra la compañía.
- Los contratistas generales, electricistas, plomeros y contratistas especializados en equipos de calefacción y aire acondicionado deben estar certificados por la Secretaría de Estado. Visite [www.sos.georgia.gov](http://www.sos.georgia.gov) para verificar si un contratista cuenta con una licencia válida y actualizada. *Tenga en cuenta que los reparadores de techo, pintores, contratistas especializados en mampostería y reparadores no tienen la obligación de estar certificados por el estado.*
- Pídale al contratista que le muestre la licencia y luego consulte con el departamento de licencias comerciales de su condado o ciudad para asegurarse de que sea válida.
- Insista siempre en hacer un contrato de trabajo que cuente con todas las garantías, derechos y promesas por escrito. Acuerde las fechas de inicio y finalización del trabajo e inclúyalas por escrito en el contrato. Lea el contrato detenidamente antes de firmarlo.
- Solicite ver una prueba de seguro (por ejemplo, seguro de responsabilidad personal, por accidentes de trabajo y de daños materiales).
- No efectúe el último pago hasta que el trabajo esté terminado y usted esté satisfecho con los resultados.

## FUNERALES Y CEMENTERIOS

Debido a que los costos de los funerales y las sepulturas normalmente oscilan entre los \$7,000 y los \$10,000, los preparativos funerarios son una de las compras más caras que un consumidor hará en toda su vida. Si bien algunos proveedores de servicios funerarios intentan satisfacer a los clientes de la mejor manera posible, otros intentan tomar ventaja de ellos al cobrarles de más o convencerlos de comprar servicios innecesarios. Ya que se trata de un momento muy emotivo, los consumidores son mucho más vulnerables a este tipo de prácticas engañosas. Por ello, es importante que compare precios y conozca sus derechos conforme a las leyes.



### PROTECCIÓN QUE LE OFRECEN LAS LEYES

- La Regla de Funerales (*Funeral Rule*), promulgada por la Comisión Federal de Comercio, les exige a las funerarias que le entreguen una lista general de precios detallada al inicio de su primera visita, *antes* de que comience a consultar los productos o servicios.
- Las funerarias deben enseñarles a los consumidores las listas de precios de ataúdes y contenedores para sepultura en tierra por separado, si es que esos precios no están incluidos en la lista general de precios.
- La legislación estatal no exige cajas de concreto para proteger los ataúdes (*Burial vaults and grave liners*).
- En Georgia, la legislación no exige el embalsamamiento. Por lo general, la refrigeración cumple el mismo objetivo. La cremación directa o la sepultura no requieren ningún tipo de preservación.
- Para la cremación directa, las leyes no exigen ataúdes. Un proveedor de servicios funerarios que ofrece cremaciones debe facilitar contenedores alternativos e informarle acerca de esta opción.
- El proveedor de servicios funerarios no puede negarse a utilizar un ataúd o una urna que usted haya comprado en otro lado, ni cobrarle una comisión por usarlos.
- La legislación de Georgia no permite que un proveedor de servicios funerarios o de sepultura intente convencer a una persona que está a punto de morir para que cancele los preparativos funerarios pagados con antelación a fin de celebrar un nuevo contrato, posiblemente más caro.
- Todos los veteranos de guerra, así como sus cónyuges e hijos dependientes, tienen derecho a una sepultura gratuita en un cementerio nacional y también a una lápida. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Asuntos de los Veteranos (Veterans Affairs, o VA) al 800-827-1000 o a través de nuestro sitio web ([www.cem.va.gov](http://www.cem.va.gov)). Además, el estado de Georgia, a través del Departamento de Servicios a Veteranos de Georgia, dirige dos cementerios estatales para veteranos que son parte de la Administración Nacional de Cementerios del VA. Estos cementerios para veteranos del estado de Georgia están ubicados en Glennville, Georgia (912-654-5398 o [gvmcg@vs.state.ga.us](mailto:gvmcg@vs.state.ga.us)) y en Milledgeville, Georgia (478-445-3363 o [gvmcm@vs.state.ga.us](mailto:gvmcm@vs.state.ga.us)).

### Consejos y reglas generales

- Para evitar que le cobren de más, compare precios y consulte con sus amigos y familiares.
- Verifique que el administrador de los servicios funerarios esté certificado por la Secretaría de Estado ([sos.ga.gov](https://sos.ga.gov)), como lo exige la legislación de Georgia. (Tenga en cuenta que esto no implica el respaldo del estado).
- Ahorre dinero evitando los ataúdes “sellados” o “protegidos” que son más costosos.
- Pregunte sobre la política de cancelación y reembolso.
- Asegúrese de que el contrato detalle todos los precios y de que especifique cualquier costo futuro. Compare los precios publicados con aquellos que aparecen en el contrato.
- Asegúrese de que la parcela para la sepultura esté identificada por completo en el contrato y se encuentre en la ubicación deseada.
- Antes de firmar, lea detenidamente el contrato y asegúrese de que incluya todo lo que le prometieron. No confíe únicamente en los acuerdos de palabra.
- Si decide planificar con anticipación y pagar los preparativos funerarios de antemano, conozca qué sucede con el dinero que paga y si tendrá derecho a un reembolso si se muda o cambia de parecer. Investigue si está protegido en caso de que la compañía quiebre.

### **RECURSOS**

- Para obtener más información acerca de la planificación de un funeral, comuníquese con la Alianza de Consumidores de Servicios Funerarios en [funerals.org](https://funerals.org).
- Para presentar una queja sobre una práctica comercial injusta o engañosa por parte de un proveedor de servicios funerarios, comuníquese con la Oficina de Protección al Consumidor del Departamento Legal de Georgia visitando [consumer.ga.gov](https://consumer.ga.gov) o llamando al 404-651-8600.



# ROBO DE IDENTIDAD



## SEÑALES DE ALERTA SOBRE EL ROBO DE IDENTIDAD

Existen diversas formas de descubrir si alguien está utilizando su información personal o financiera. Es posible que note cargos extraños en las cuentas de su tarjeta de crédito o del banco, que reciba llamadas por deudas que usted no contrajo o encuentre cuentas desconocidas en su informe de crédito. Incluso, es posible que presente las declaraciones de sus impuestos y reciba una notificación del IRS señalando que ya se presentó una declaración de impuestos con su número de Seguro Social.

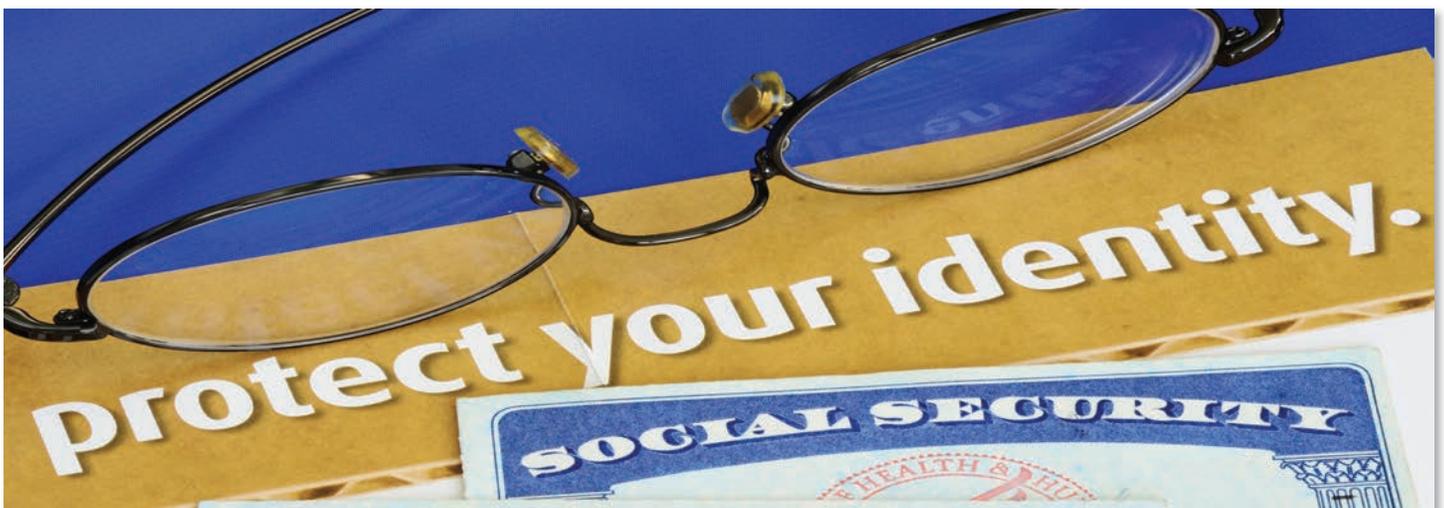
## QUÉ DEBE HACER SI ES VÍCTIMA DEL ROBO DE IDENTIDAD

1. Por fraude financiero, **comuníquese con la entidad financiera** o la compañía de la cuenta comprometida para informar acerca del fraude. Pídale que suspendan su cuenta y que le den un reemplazo de su tarjeta de débito o crédito.
2. **Comuníquese con las agencias de información crediticia** para efectuar una alerta de fraude y un congelamiento de seguridad en sus cuentas:
  - [Experian.com](http://Experian.com)  
1-888-397-3742
  - [TransUnion.com](http://TransUnion.com)  
1-800-680-7289
  - [Equifax.com](http://Equifax.com)  
1-888-766-0008
3. Visite [identitytheft.gov](http://identitytheft.gov) para crear un informe de robo de identidad y elaborar un plan de recuperación.
4. **Consulte sus informes de crédito.** Visite [annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com) o llame al 1-877-322-8228 para obtener sus informes anuales de crédito gratuitos. Si nota alguna cuenta u operación desconocida en sus informes, comuníquese con la agencia de información crediticia para objetar los cargos y eliminar las cuentas no autorizadas.
5. Puede decidir **presentar una denuncia policial** ante su departamento de policía local.
6. En el caso del **robo de identidad tributaria**, visite el sitio web del IRS ([irs.gov](http://irs.gov)) y llene el Formulario 14039 del IRS, denominado Declaración Jurada sobre el Robo de Identidad. Envíe el formulario por correo o fax según las instrucciones. Incluya una prueba de su identidad, como una copia de su tarjeta de Seguro Social, licencia de conducir o pasaporte.
7. Consulte la póliza de su seguro de vivienda para saber si lo protege de las pérdidas sufridas debido al robo de identidad.



## CÓMO REDUCIR EL RIESGO DE SUFRIR UN ROBO DE IDENTIDAD

- Revise, detenidamente y con frecuencia, los estados de cuenta de su tarjeta de crédito y cuenta bancaria. Si nota un cargo que no reconoce, comuníquese con el departamento de fraudes de la entidad financiera para reclamarlo.
- Considere la posibilidad de congelar su crédito, o “congelamiento por seguridad”, de los archivos de su crédito. Con un congelamiento en sus archivos, las agencias de información crediticia no pueden divulgar sus informes ni su puntaje de crédito a menos que usted quite el congelamiento al proporcionar la contraseña. Ya que los prestamistas y acreedores dependen del acceso al archivo de crédito del consumidor para determinar si es posible otorgarle el crédito, un congelamiento de crédito previene el robo de identidad para la apertura de una nueva cuenta de crédito a su nombre. Para efectuar un congelamiento, debe comunicarse con cada una de las tres agencias de información crediticia: Experian, TransUnion y Equifax.
- Revise cada uno de sus tres informes de crédito al menos una vez al año. Visite [annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com) para obtener sus informes gratuitos. Los residentes de Georgia tienen derecho a dos informes de crédito *adicionales* de cada una de las agencias de información crediticia; para obtener dichas copias adicionales, debe comunicarse directamente con las agencias de información crediticia.
- Presente la declaración de impuestos con anticipación y reduzca el riesgo del robo de identidad tributaria.
- No responda a llamadas, correos electrónicos ni mensajes de texto que le soliciten su información personal o financiera. Si cree que el mensaje puede ser legítimo, busque el número de teléfono en su factura, estado de cuenta o a través de una búsqueda en Internet y llame a *ese* número para confirmarlo.
- Lea el resumen de su plan de seguro de salud. Asegúrese de que los reclamos pagados coincidan con la atención que usted recibió.
- No guarde su número de Seguro Social en su billetera.
- Antes de deshacerse de las facturas, los estados de cuenta u otros documentos que contengan información personal o financiera, asegúrese de romperlos.



## CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE SUS DISPOSITIVOS

- Instale en su computadora programas antivirus y antiespía (*anti-spyware*) un bloqueador de anuncios que aparecen de repente (*pop-up*); asegúrese de que el programa para bloquear accesos no autorizados (*firewall*) esté habilitado. Para obtener listas de herramientas de seguridad creadas por proveedores de seguridad legítimos, visite [staysafeonline.org](http://staysafeonline.org).
- Actualice su sistema operativo y programas (*software*) con frecuencia.
- Cuando realice compras por internet, utilice únicamente sitios conocidos y con buena reputación. Puede verificar la reputación de un negocio en [bbb.org](http://bbb.org).
- Asegúrese de que la URL (dirección del sitio web) de las páginas que le piden ingresar información confidencial (por ejemplo, el número de tarjeta de crédito, dirección de correo electrónico, número de cuenta o contraseña) comience con “**https://**” y no con el prefijo “**http://**” habitual. El prefijo “**https://**” indica que los datos ingresados se encriptarán para que su información permanezca segura.
- Nunca utilice redes de Wi-Fi públicas para realizar operaciones financieras.
- Cree contraseñas seguras. Cuanto más larga sea la contraseña, más difícil será descifrarla. Combine letras, números y caracteres especiales. No utilice su nombre, fecha de nacimiento ni nombre de su mascota en su contraseña. Utilice una contraseña diferente para cada una de sus cuentas para que, si alguien piratea (*hacks*) alguna de ellas, no pueda ingresar a todas sus cuentas.
- Si recibe un correo electrónico de alguien desconocido, tenga mucho cuidado al abrir los archivos adjuntos o hacer clic en los enlaces, ya que estos pueden descargar un virus o un programa maligno (*malware*) en su dispositivo.
- Realice una copia de seguridad de los archivos de su teléfono móvil o computadora con frecuencia. De esta manera, si su computadora resulta comprometida, usted seguirá teniendo acceso a sus archivos.
- Ponga contraseña a su teléfono. Utilice en su dispositivo un código de acceso de al menos 6 dígitos, o utilice el bloqueo por patrón o el escáner de huellas digitales. Configure el dispositivo para que se bloquee cuando no esté en uso.
- Protéjase en caso de perder su dispositivo móvil:
  - Habilite la función Buscar mi iPhone (iOS) o Encontrar mi dispositivo (Android). Estas aplicaciones pueden ayudarlo a localizar su dispositivo en caso de perderlo. Si le roban su teléfono, estas aplicaciones también le permitirán emitir un comando de manera remota para borrar los datos de su dispositivo, incluso si un ladrón de identidad lo apaga.
  - En cuanto se dé cuenta de que no tiene su dispositivo, dé aviso a su proveedor de telefonía móvil. Ellos pueden inhabilitar la tarjeta SIM de manera permanente o temporal para evitar que alguien utilice el dispositivo para realizar llamadas o utilizar Internet.
  - Cambie las contraseñas de sus cuentas. Muchos de nosotros configuramos nuestros dispositivos para que recuerden las contraseñas, lo que podría significar que alguien que obtenga su teléfono pueda acceder a sus cuentas y a su información personal. Entonces, si pierde su teléfono, cree inmediatamente nuevas contraseñas para sus cuentas de correo electrónico, redes sociales, banca en línea, compras y otras cuentas en internet.



# CRÉDITOS Y DEUDAS



## INFORMES DE CRÉDITO Y PUNTAJES DE CRÉDITO

La emisión de su **informe de crédito** está a cargo de las tres oficinas de crédito más importantes, también conocidas como agencias de información crediticia: Experian, TransUnion y Equifax. El informe muestra sus cuentas de crédito (por ejemplo, hipotecas, préstamos, tarjetas de crédito), sus deudas pendientes, su crédito disponible y cuán rápido y confiablemente usted paga sus facturas.

Su **puntaje de crédito** es una representación numérica de la información de su informe de crédito. El propósito de este es mostrar qué probabilidad hay de que usted

pague sus facturas a tiempo. En general, un puntaje de crédito de 700 o más (en una escala de entre 300 y 850) se considera bueno.

Los prestamistas, los bancos, las compañías hipotecarias, las compañías financiadoras de autos y las aseguradoras pueden obtener su informe de crédito para evaluar si deben otorgarle el crédito y en qué condiciones. Si su puntaje de crédito es bueno, debería poder obtener un préstamo, una hipoteca o una tarjeta de crédito, y con una tasa de interés razonable. Un puntaje de crédito bajo significa que los prestamistas lo considerarán un deudor de “alto riesgo”, lo que puede resultar en tasas de interés más altas, límites de crédito más bajos o que directamente no se le otorgue el crédito.

## ADMINISTRACIÓN DE DEUDAS

Si sus deudas están fuera de control, acudir a una agencia de asesoramiento de crédito con buena reputación puede resultar de mucha ayuda. Los asesores de crédito pueden aconsejarlo sobre la administración de su dinero y sus deudas, ayudarlo a elaborar un presupuesto y ofrecerle talleres y material de aprendizaje adicionales. También pueden renegociar las condiciones de sus contratos de crédito y planear la cancelación de sus deudas. Sin embargo, no todos los asesores de crédito y reguladores de deuda son legítimos. Es posible que algunos cobren comisiones excesivas, tergiversen lo que serán capaces de lograr o no les paguen a sus acreedores de manera oportuna, por lo que, en verdad, terminarán agravando sus problemas de deuda y su puntaje de crédito.

Desconfíe de las compañías que le prometen que pueden “reparar” su crédito si usted les entrega una comisión por adelantado. A excepción de unos pocos casos, **la reparación de crédito está prohibida por las leyes de Georgia**. Según lo estipulado en las leyes, nadie puede eliminar la información negativa de su informe de crédito si la información es correcta. Además, es ilegal que las compañías le cobren comisiones por adelantado por servicios de reparación de su crédito.

También debe desconfiar de las compañías que ofrecen servicios de **liquidación de deudas**. La liquidación de deudas ocurre cuando una compañía negocia con sus acreedores una reducción del monto de deuda que usted tiene. A menudo, estas compañías les aconsejan a los consumidores que dejen de hacer pagos a sus acreedores hasta que se haya llegado a un acuerdo, y, en cambio, efectuar los pagos a la compañía de liquidación de deudas. Este supuesto no solo es **ilegal** en el estado de Georgia, sino que también puede empeorar los problemas monetarios del consumidor. Las compañías de tarjetas de crédito no tienen la obligación de reducir el monto total de su deuda; entonces, si ha dejado de enviarles los pagos mensuales, y no se ha llegado a una negociación, su saldo será aún mayor de lo que era originalmente, debido a los intereses y cargos por pagos atrasados y su calificación crediticia podrá resultar afectada.

## CÓMO ENCONTRAR AYUDA CON BUENA REPUTACIÓN

- Para encontrar un servicio de asesoramiento de crédito o ajuste de deudas con buena reputación en su área, comuníquese con la **Fundación Nacional de Asesoramiento de Crédito**. Puede comunicarse con ellos al 800-388-2227 o en [nfcc.org](http://nfcc.org).
- Asegúrese de conocer sus derechos legales con respecto a las compañías de ajuste de deudas. Conforme a la Ley de Ajuste de Deudas (Debt Adjustment Act) de Georgia:
  - Un ajustador de deudas no puede cobrarle *ninguna* comisión por adelantado. El único monto que pueden cobrarle legalmente es el 7.5 % del monto que usted paga mensualmente para la distribución a sus acreedores.
  - Todos los fondos que se reciben de un deudor, menos las comisiones autorizadas, deben distribuirse a los acreedores en un plazo de 30 días.
  - Debe mantener una cuenta de fideicomiso por separado para sus fondos, junto con cierta cobertura de seguro, la cual deberá someterse a una auditoría anual.
  - Las copias de estas auditorías y pólizas de seguro deben presentarse anualmente ante la Oficina de Protección al Consumidor del Departamento Legal de Georgia.

Usted puede **informar violaciones** de la Ley de Ajuste de Deudas a la Oficina de Protección al Consumidor en [consumer.ga.gov](http://consumer.ga.gov) o al número de teléfono 404-651-8600.



## COBRADORES DE DEUDAS

Si tiene deudas vencidas, el negocio a quien usted le debe dinero (el acreedor) puede pasar la deuda a un cobrador de deudas para que intente recaudar el dinero. La Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas (Fair Debt Collection Practices Act, o FDCPA) federal define al cobrador de deudas como cualquier persona que suele recaudar deudas contraídas por otras personas. Esto incluye a las agencias de recaudación y los representantes legales que recaudan deudas. La FDCPA *no* se aplica a un cobrador que recauda el dinero de sus propias cuentas vencidas.



Aunque los cobradores de deudas tienen el derecho de comunicarse con usted, no pueden amenazarlo, hostigarlo ni engañarlo.

### LOS COBRADORES DE DEUDAS NO PUEDEN:

- comunicarse con usted en lugares u horarios poco razonables (tales como antes de las 8:00 a.m. o después de las 9:00 p.m., hora local);
- utilizar, o amenazar con utilizar, violencia o medios ilícitos para dañarlo a usted, su reputación o sus bienes;
- utilizar lenguaje obsceno o vulgar;
- llamarlo en repetidas ocasiones o continuamente con la intención de molestarlo u hostigarlo;
- realizar llamadas telefónicas sin revelar seriamente su identidad;
- utilizar un nombre falso de una compañía o un acreedor;
- insinuar o manifestar falsamente que la comunicación es de parte de cualquier otra persona que no sea el cobrador de deudas;
- falsificar el monto de la deuda;
- amenazar con difundir información de crédito falsa sobre usted;
- amenazar con tomar medidas legales que en realidad son ilegales, o que no pretenden llevar a cabo;
- manifestar falsamente que usted ha cometido un crimen o que será detenido o encarcelado;
- utilizar palabras o símbolos en sus notificaciones para hacerle creer que son documentos legales, cuando en realidad no lo son;
- recaudar un monto de dinero mayor al que usted debe; ni
- embargar su salario o quitarle su vivienda o sus posesiones sin una sentencia judicial. (Existe una excepción para los préstamos federales garantizados para estudiantes que se encuentran en incumplimiento de pago).

## **¿PUEDE UN COBRADOR DE DEUDAS COMUNICARSE CON OTRAS PERSONAS PARA HABLAR DE MÍ O DE MI DEUDA?**

El cobrador de deudas puede comunicarse con otras personas, pero solo a fin de conocer dónde vive o trabaja; no puede decirle a nadie (incluso a su empleador), que usted debe dinero. Un cobrador de deudas puede discutir la supuesta deuda con su cónyuge o cualquier cosignatario de la cuenta o el préstamo.

## **¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE PROPORCIONARME UN COBRADOR DE DEUDAS?**

En un plazo de cinco días después de que se haya comunicado con usted por teléfono o por escrito, el cobrador de deudas debe enviarle una notificación por escrito que manifieste:

- el monto de dinero que usted debe;
- el nombre del acreedor original con quien usted ha contraído la deuda;
- que, a menos que usted objete la validez de la deuda o de cualquier parte de esta dentro de los 30 días de recibida la notificación, la deuda se considerará válida.



## **¿CÓMO PUEDO EVITAR QUE UN COBRADOR DE DEUDAS SE COMUNIQUE CONMIGO?**

Comuníquese con el cobrador de deudas *por escrito* para solicitar que dejen de llamarlo. Asegúrese de incluir una leyenda que aclare que usted no está reconociendo la deuda u otra suma de dinero. Envíe su carta por correo certificado, solicitando el acuse de recibo. No obstante, recuerde que detener el contacto con ellos, no detiene las actividades de cobro de deudas. El cobrador de deudas aun así puede enviar información negativa a las agencias de informes de crédito, demandarlo en un tribunal y embargar su sueldo o imponer un gravamen que afecte sus bienes en caso de que haya una sentencia pronunciada por el tribunal.

## **¿QUÉ OCURRE SI DESEO DISPUTAR LA DEUDA?**

Para disputar la deuda, envíe al cobrador una declaración escrita expresando que objeta toda la deuda o parte de ella. Proporcione al cobrador de deudas suficiente información para investigar cada asunto disputado. Si corresponde, incluya copias de recibos, cheques cancelados y cualquier otra información para respaldar su reclamo. Asegúrese de incluir una leyenda que aclare que la carta no supone la aceptación de que usted debe está u otra suma de dinero. Debe enviar su carta dentro de los 30 días a partir de la recepción del aviso escrito de parte del cobrador de deudas. Envíe la carta por correo certificado solicitando acuse de recibo y conserve una copia de su correspondencia. Una vez que la agencia reciba su carta donde objeta la deuda, deben detener todo intento de cobrar la deuda a menos que le envíen verificación por escrito que demuestre que usted debe la factura y que el monto de esta es correcto.

## **¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UN RECLAMO CONTRA EL COBRADOR DE DEUDAS?**

Puede presentar un reclamo ante la División de Protección al Consumidor del Departamento Legal de Georgia (Georgia Department of Law's Consumer Protection Division) en el sitio web [consumer.ga.gov](http://consumer.ga.gov) o comunicándose por teléfono al 404-651-8600. Asimismo, puede presentar un reclamo ante la Comisión Federal de Comercio en el sitio web [ftc.gov](http://ftc.gov) o comunicándose por teléfono al 877-FTC-HELP.

# HIPOTECAS INVERSAS

Una hipoteca inversa es un tipo de préstamo hipotecario que permite a los propietarios de 62 años o más convertir parte del patrimonio de su hogar en efectivo. Los deudores permanecen en sus hogares sin hacer pagos hasta que el último deudor superviviente muere, ya no habita en el hogar como residencia primaria o vende la propiedad. En ese momento, el prestamista venderá la propiedad para cancelar la hipoteca inversa.



Una hipoteca inversa puede proporcionarle el efectivo que necesita, pero también podría agotar el patrimonio de su hogar de modo que usted y sus herederos tendrán menos bienes. Asimismo, debe tener en cuenta lo siguiente al considerar una hipoteca inversa:

- **Mantenimiento del hogar y otros requerimientos:** aunque no es necesario que realice pagos mensuales de la hipoteca, sigue siendo responsable de los impuestos, el seguro, los servicios, las reparaciones y el mantenimiento de la propiedad. En caso de que no pueda afrontar estos costos, el prestamista puede solicitarle que cancele el préstamo.
- **Costos, honorarios e intereses:** una hipoteca inversa trae aparejados costos de cierre, al igual que una hipoteca regular, así como honorarios por los servicios prestados durante la vigencia de la hipoteca. Además, se sumarán los intereses al saldo del préstamo en cada mes, de modo que el monto que debe aumenta con el transcurso del tiempo. Sin embargo, con la mayoría de las hipotecas inversas, no puede deber más del valor de la propiedad cuando vence el préstamo.
- **Asesoramiento obligatorio:** antes de solicitar una hipoteca inversa, los potenciales deudores deben reunirse con un asesor de una agencia de asesoramiento independiente aprobada por el gobierno, para que les explique los costos y las consecuencias financieras del préstamo, y evaluar las posibles alternativas. Para obtener una lista de los asesores aprobados, comuníquese por teléfono con el **Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Department of Housing and Urban Development)** al **1-800-569-4287** o visite el sitio web [hud.gov](http://hud.gov). Se recomienda también consultar con un abogado o un asesor financiero de confianza (que *no* venda hipotecas inversas) antes de celebrar una hipoteca inversa.
- **Protección del cónyuge:** se recomienda poner a su cónyuge como codeudor cuando solicita una hipoteca inversa. De esta manera, su cónyuge puede continuar habitando en la propiedad y recibir dinero de la hipoteca inversa incluso si usted muere o se muda a un hogar para ancianos. Si su cónyuge *no* está registrado como codeudor, este aún puede permanecer en la propiedad después de que usted ya no habite allí, pero solo si se reúnen ciertos requisitos. Sin embargo, su cónyuge no podrá recibir ninguna suma de dinero de la hipoteca inversa.
- **Comparación:** revise los diferentes tipos de hipotecas inversas disponibles y compare las condiciones y los costos ofrecidos por diversos prestamistas.

**Manténgase alejado de los estafadores.** Si alguien lo presiona para adquirir una hipoteca inversa o le sugiere obtener una para que pueda venderle servicios de mejoras de viviendas o productos financieros, aléjese.

# ABUSO DE ANCIANOS

El abuso de ancianos es uno de los problemas que se detecta y se denuncia con menos frecuencia en Estados Unidos. Lamentablemente, la gran mayoría de estos delitos son cometidos por un miembro de la familia. Muchos casos de abuso pueden ocurrir en hogares de cuidados personales no habilitados.



## ¿Qué es el abuso de ancianos?

**Abuso:** golpear, pegar, abofetear, empujar, pellizcar; restringir sus movimientos indebidamente; usar medicamentos de manera inadecuada; negarles alimentos, agua o medicamentos; ocasionar malestar mental, angustia o aflicción a través de actos verbales o no verbales; tener contacto sexual de cualquier tipo sin consentimiento; amenazar a alguien mediante violencia; dejar en un hogar de ancianos, abandonar o descuidar.

**Descuido:** no proporcionar los cuidados básicos o los servicios necesarios; no proporcionar albergue, ropa, comida o cuidados médicos; dejar a la persona sola durante un tiempo prolongado.

**Explotación:** tomar bienes o dinero mediante influencia indebida, fuerza, amenaza o engaño; uso indebido de recursos financieros para ganancia ajena; tomar un cheque de Seguridad Social sin el consentimiento; falsificar una firma; ofrecer un “premio” que la víctima ha ganado, pero cuyo otorgamiento exige un pago; obtener apoyo para organizaciones de beneficencia falsas; tener un poder de representación u otros documentos firmados sin que la víctima sepa lo que está firmando.

## **LEY DE PODERES DE REPRESENTACIÓN**

El 1 de julio de 2017, el estado de Georgia sancionó la Ley Uniforme de Poderes de Representación (Power of Attorney, POA). Esta nueva ley protege a los ciudadanos de todo aquel que hace un uso indebido de su responsabilidad fiscal. Si una persona tiene su POA, debe usar el dinero de modo que lo beneficie a usted y no para el propio interés del apoderado.

### Información importante

- En un **poder de representación general**, su apoderado tendrá amplias facultades para atender sus asuntos. En un **poder de representación especial**, su apoderado tomará decisiones limitándose solo a algunas situaciones.
- Para **crear un poder de representación**, deberá redactar y firmar un documento por el que se otorgue esta facultad, así como también solicitar la firma de dos testigos mayores de edad. Si bien no se requiere en todos los casos, habitualmente se recomienda buscar un notario público como testigo.
- Para **revocar un poder de representación**, puede romper el documento original, revocar el poder de representación verbalmente o hacer la revocación ante la fe de un testigo, o firmar un documento que ponga fin a la facultad legal de su apoderado. Independientemente de su estado mental o físico, podrá revocar un poder de presentación en cualquier momento.
- Si tiene dudas sobre los derechos y las limitaciones de un poder de representación que se le ha solicitado firmar, consulte a un abogado. No firme lo que no entiende en su totalidad, y no acepte otorgar facultades legales ni responsabilidad legal a menos que esté de acuerdo con ello.

## **Denuncias sobre abuso de ancianos**

El abuso de ancianos es un **delito**.

Si sospecha que un anciano ha sido víctima de abuso, descuido o explotación, debe **denunciar este hecho a las autoridades policiales locales** y a uno de los siguientes organismos, dependiendo del lugar en donde haya ocurrido el abuso:

- Por abusos ocurridos en una residencia privada, comuníquese con:

### **Servicios de protección para adultos**

1-866-55AGING (1-866-552-4464), oprima “3” cuando se le indique.

Denuncie en el sitio web [aging.ga.gov](http://aging.ga.gov), y a continuación, haga clic en la pestaña “Report Elder Abuse” (Denunciar abuso de ancianos).

- Por abusos ocurridos en un establecimiento, como un hogar de ancianos, hogar de cuidados personales o establecimiento de asistencia cotidiana, comuníquese con:

### **Regulaciones de establecimientos para el cuidado de la salud**

1-800-878-6442



## INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Las instrucciones anticipadas son documentos que permiten que exprese qué tipo de cuidado médico y tratamiento desea recibir en caso de perder la capacidad de comunicarse o tomar decisiones por sí mismo. Manifestar sus deseos *antes* de que esté demasiado enfermo puede aliviar la carga a sus seres queridos y garantizar que estos se cumplan.

Un testamento en vida y un poder de representación vitalicio para cuidados de la salud son dos tipos de instrucciones anticipadas. Si formalizó válidamente estas instrucciones antes del 30 de junio de 2007, estas continuarán vigentes. Sin embargo, estas se han reemplazado por la **Instrucción anticipada de Georgia para cuidados de la salud**, la cual incluye las siguientes secciones:

- **Apoderado de cuidados de la salud:** le permite designar a una persona que tomará decisiones sobre cuidados de la salud en su representación si usted no puede (o no desea) tomar dichas decisiones por sí mismo.
- **Preferencias de tratamiento:** le permite especificar qué tratamiento de soporte vital desea recibir, retener o abandonar en ciertas circunstancias.
- **Custodia:** le permite elegir a la persona que usted desea tendrá la responsabilidad legal sobre sus asuntos personales en caso de que un tribunal determine que no es capaz de tomar decisiones responsables sobre su bienestar personal.

Tenga en cuenta que puede optar por completar cualquiera o todas las secciones anteriores del formulario. Para que la instrucción anticipada sea legalmente vinculante, debe firmarse ante la presencia de testigos. Asegúrese de informarles a sus seres queridos y a su médico que ha completado una instrucción anticipada y proporciónese una copia.

Para acceder a la **Instrucción anticipada de Georgia y completar el formulario de cuidados de la salud**, visite:

- Oficina de Servicios para Ancianos de Georgia (Georgia Division of Aging Services); visite el sitio web [aging.georgia.gov](http://aging.georgia.gov), haga clic en “About” (Acerca de) y elija “Publications & Newsletters” (Publicaciones y boletín informativo).
- Asistencia legal de Georgia: [georgialegalaid.org](http://georgialegalaid.org)

Si tiene alguna pregunta, le sugerimos consultar a un proveedor de servicios de la salud o a un abogado con experiencia en redacción de instrucciones anticipadas.



# DISMINUCIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONDUCIR

Los cambios en la vista, la aptitud física y las facultades intelectuales, así como el uso de ciertos medicamentos, pueden afectar la capacidad de una persona para conducir de un modo seguro. Algunas veces, ciertos ajustes pueden ser suficientes para mejorar la capacidad de una persona para conducir (por ejemplo, conducir solo de día y con buen clima; evitar conducir a otro estado y/o a áreas de mucho tráfico, o usar un almohadón de asiento para mejorar la visibilidad del conductor). En otros casos, la capacidad de la persona para conducir de un modo seguro puede verse reducida hasta el punto de que sea necesario “colgar las llaves” para evitar causar daños al conductor y a terceros.

A continuación se detallan algunos signos de disminución de la capacidad para conducir:

- Tener accidentes graves o menores o casi accidentes
- Tener pensamientos dispersos o no poder concentrarse
- Ser incapaz de leer señales viales o señales de tráfico ordinarias
- Perderse en los caminos conocidos
- Conducir demasiado rápido o demasiado lento
- Reaccionar con demora
- Hacer que otros conductores le toquen bocina con frecuencia
- Recibir comentarios sobre cómo conduce de parte de la policía, familia y amigos



Renunciar a la licencia de conducir no resulta fácil, ya que conducir un carro nos otorga independencia y evita que estemos aislados. La Asociación Estadounidense de Retiro (American Association of Retired Persons) ofrece un seminario gratuito en internet ([aarp.org/auto/driver-safety/we-need-to-talk](http://aarp.org/auto/driver-safety/we-need-to-talk)) para ayudarlo a evaluar las habilidades de manejo de su ser querido y proporcionar herramientas para ayudarlo a tener esta conversación importante.

Para renunciar a su licencia de conducir y obtener una tarjeta de identificación, visite el Centro de atención al cliente del Departamento de Servicios para el Conductor (Department of Driver Services) más cercano.

## **¿Qué ocurre si un familiar se niega a renunciar a su licencia de conducir?**

Si su familiar no acepta que no es seguro para él o ella continuar conduciendo, puede solicitar que el Departamento de Servicios para el Conductor revise la situación. Será necesario enviarles una carta escrita o completar y enviar la solicitud de revisión médica (DDS 270), la cual se encuentra en su sitio web: [dds.georgia.gov/documents/request-driver-review](http://dds.georgia.gov/documents/request-driver-review). El DDS requerirá que el conductor complete y envíe los formularios médicos y de la vista firmados por un médico matriculado para evaluar si el conductor está apto para conducir. Para obtener más información sobre este proceso, visite el sitio web [dds.georgia.gov/medical-review-process](http://dds.georgia.gov/medical-review-process).

## **¿Qué ocurre si deseo recuperar mis privilegios para conducir?**

Si renunció a su licencia de conducir y posteriormente tiene permiso para hacerlo, puede comunicarse con el Departamento de Servicios para el Conductor al 678-413-8400 para recuperar sus privilegios para conducir. Según las circunstancias, es posible que tenga que volver a hacer el examen de conducción.

## CUIDADOS A LARGO PLAZO

Puede pasar que llegue el momento en que usted o un ser querido necesite cuidados adicionales debido a cambios en la salud o en la movilidad, o si se produce deterioro intelectual. ¿Cómo sabe qué tipo de cuidado es el mejor y si el cuidador o la institución tienen buena reputación?

Hay diferentes tipos de cuidados: algunos disponibles en su propio hogar y algunos en hogares de cuidados personales, comunidades de vida asistida, hogares para ancianos u otros establecimientos:



- **Servicios de atención domiciliaria** pueden incluir supervisión de un acompañante, limpieza, preparación de comidas, trámites, transporte para citas, asistencia con las “actividades de la vida diaria” (por ejemplo, vestirse, bañarse, comer, usar el baño, acostarse o levantarse de la cama, de una silla o una silla de ruedas), enfermería profesional y terapias físicas y ocupacionales.
- **Las comunidades de vida independiente** son para ancianos sanos que *no* necesitan asistencia con las actividades de la vida diaria. Los residentes viven de manera independiente en sus propios departamentos. Estas comunidades generalmente ofrecen comidas grupales, transporte, limpieza, servicio de lavandería y actividades sociales y culturales. Las comunidades de vida independiente pueden ser una buena opción para alguien que está sano, pero no quiere la carga de mantener un hogar, cocinar todas sus comidas y hacer las tareas domésticas. Los residentes pueden optar por mantener sus automóviles o confiar solo en el transporte provisto por la comunidad.
- **Las comunidades de vida asistida y los hogares de cuidados personales** son buenas opciones para las personas que ya no pueden vivir solas pero no requieren el nivel de atención de enfermería provisto en un hogar para ancianos. Estas comunidades ofrecen cuidados en un establecimiento residencial y brindan asistencia con las actividades de la vida diaria, el control de medicamentos, las comidas y la limpieza. El personal está disponible las 24 horas del día, y en ciertas comunidades se ofrecen servicios de enfermería de profesionales matriculados. Estas comunidades generalmente ofrecen actividades para los residentes, servicio de transporte para citas médicas y paseos grupales de compras. *NOTA: Los hogares de cuidados personales legítimos son una gran opción para tener en cuenta. Sin embargo, hay entes que se aprovechan de los consumidores al dirigir hogares de cuidados personales no habilitados. Verifique siempre que la comunidad que elige esté habilitada.*

**Dirigir un hogar de cuidados personales no habilitado es un delito**

- **Hogares para ancianos:** atención de enfermería capacitada las 24 horas del día para personas que requieren un nivel alto de cuidados de enfermería y asistencia. Los hogares de enfermería brindan rehabilitación de corto plazo para aquellas personas que se están recuperando de una lesión, enfermedad o cirugía.

### ¿Cómo sé cuál es la mejor opción para mi situación?

Hay una serie de recursos que pueden ayudarlo a decidir qué tipo de cuidados se adaptan mejor a sus necesidades, entre los que se incluyen los siguientes:

- Su agencia de área local sobre envejecimiento (Area Agency on Aging)

[aging.georgia.gov/locations](http://aging.georgia.gov/locations)

[georgiaadrc.com](http://georgiaadrc.com)

866-552-4464

- [LongTermCare.gov](http://LongTermCare.gov)

### Cómo encontrar un cuidador o una institución con buena reputación

Utilice los recursos mencionados a continuación para elegir un cuidador, un hogar para ancianos, una comunidad de vida asistida o un hogar de cuidados personales con buena reputación:

- [www.gamap2care.info](http://www.gamap2care.info) es una herramienta de asignación desarrollada por el Departamento de Salud Comunitaria (Department of Community Health), División de Regulaciones de Establecimientos para el Cuidado de la Salud, que le permite localizar establecimientos para el cuidado de la salud, hogares para ancianos, hogares de cuidados personales, comunidades de vida asistida, servicios de atención domiciliaria y programas de vida comunitaria en Georgia. También puede usar esta herramienta para ver los informes de inspección de una institución específica, si están disponibles.
- La sección “Home Health Compare” (Comparación de Atención Domiciliaria) de [Medicare.gov](http://Medicare.gov) ofrece una lista de comprobación para elegir **atención domiciliaria** y le permite comparar las calificaciones de los prestadores en cuanto a atención de pacientes.
- La sección “Nursing Home Compare” (Comparación de Hogares de Ancianos) del sitio web [Medicare.gov](http://Medicare.gov) ofrece información detallada y calificaciones de cada hogar para ancianos certificado por Medicare y Medicaid en el país. Además, ofrece una guía integral para elegir un hogar para ancianos.

¿Se encuentra habilitada la institución? La División de Regulaciones de Establecimientos para el Cuidado de la Salud inspecciona, controla y habilita establecimientos de vida asistida, hogares para ancianos, hospitales y hogares de cuidados personales para garantizar que dichos establecimientos procuran la salud, la seguridad y el bienestar de los residentes de forma adecuada. Para verificar si un hogar o establecimiento de cuidados está habilitado, visite el sitio web de la División de Regulaciones de Establecimientos para el Cuidado de la Salud [www.dch.ga.gov](http://www.dch.ga.gov) o comuníquese por teléfono al 404-657-5700.

### Consejos adicionales para elegir un establecimiento de cuidados a largo plazo

- Investigue y solicite información de varios establecimientos de antemano para reducir la búsqueda a dos o tres lugares y visítelos personalmente.
- Compare los servicios, el alojamiento, los precios y las formas de pago aceptadas (por ejemplo, solo pagos en forma particular en comparación con Medicaid), las actividades ofrecidas y la proporción de cuidadores respecto de los residentes.
- Cuando visita un establecimiento, asegúrese de ver si está limpio y sin olor, si los residentes están bien cuidados y si hay personal adecuado para la cantidad de residentes.



### Pago de cuidados a largo plazo

El costo de los cuidados a largo plazo puede ser desalentador. En Georgia, el costo promedio de vida asistida es de aproximadamente \$2,800 por mes, con costos de atención en hogares de ancianos y hasta \$6,200 por mes o más para una habitación semiprivada. (Fuente: *Encuesta sobre costos de cuidados Genworth 2017*, realizada por CareScout®, junio de 2017).

### **Aquí se presentan algunas opciones que puede considerar en el momento de decidir cómo pagar por cuidados a largo plazo:**

- **Medicare:** Medicare cubre servicios especializados o rehabilitación, pero solo en determinadas circunstancias y por un período de tiempo limitado. Medicare no cubre asistencia no especializada con actividades de la vida diaria, las cuales componen la mayoría de los servicios requeridos de atención a largo plazo.
- **Medicaid:** si usted reúne los requisitos de Medicaid en función de sus ingresos y recursos, así como los requisitos de atención a largo plazo de Medicaid en Georgia, puede utilizarlo para cubrir muchos de los servicios de atención a largo plazo.
- **Administración de Veteranos:** si la persona que necesita atención es un veterano, estará en condiciones de recibir los beneficios de atención a largo plazo de parte de la Administración de Veteranos. Visite [va.gov/geriatrics](http://va.gov/geriatrics) o [veterans.georgia.gov](http://veterans.georgia.gov) para obtener más información.
- **Seguro de atención a largo plazo:** este tipo de seguro está diseñado para cubrir los servicios de atención a largo plazo en diversas situaciones. La mayoría de las pólizas requieren autorización médica, de modo que si su salud no es buena o ya recibe servicios de atención a largo plazo, es posible que no reúna los requisitos para un seguro de atención a largo plazo. Para obtener más información, visite [longtermcare.gov](http://longtermcare.gov).
- **Seguro de vida:** si usted cuenta con una póliza de seguro de vida que contiene una cláusula de beneficio por muerte temprana, podrá usarla libre de impuestos si requiere atención extendida a largo plazo.
- **Opciones adicionales de pago particular:** además de las opciones mencionadas, algunas personas pagan por atención a largo plazo mediante el uso de ahorros en efectivo u otros activos, la venta de su casa o una hipoteca inversa.



## GUÍA DE RECURSOS

AARP Georgia

<https://states.aarp.org/region/georgia>

Administración de Seguridad Social

800-772-1213

[socialsecurity.gov](https://socialsecurity.gov)

Agencias sobre Envejecimiento del Área de Georgia (Georgia Area Agencies on Aging)

866-552-4464

[aging.georgia.gov](https://aging.georgia.gov)

Alianza de Clientes de Funerarias (Funeral Consumers Alliance)

802-865-8300

[funerals.org](https://funerals.org)

Asistencia Legal de Georgia (Georgia Legal Aid)

[georgialegalaid.org](https://georgialegalaid.org)

Asociación de Alzheimer (Alzheimer's Association) - División de Georgia

[alz.org/georgia](https://alz.org/georgia)

Better Business Bureau

[bbb.org](https://bbb.org)

Área Metropolitana de Atlanta, Athens  
Noreste de Georgia

404-766-0875

Fall Line Corridor

478-742-7999

Sureste de Tennessee y Noroeste de Georgia

423-266-6144

Northeast Florida and The Southeast Atlantic  
en el Sudest

904-721-2288

Centro para Envejecimiento Positivo (Center for Positive Aging)

404-872-9191

[www.centerforpositiveaging.org](https://www.centerforpositiveaging.org)

Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission)

202-326-2222

[www.ftc.gov](https://www.ftc.gov)

Conexión de Recursos de Envejecimiento y Discapacidad de Georgia (Georgia's Aging & Disability Resource Connection)

866-552-4464

[georgiaadrc.com](https://georgiaadrc.com)

Defensor de Atención a Largo Plazo de Georgia (Georgia Long Term Care Ombudsman)

[georgiaombudsman.org](https://georgiaombudsman.org)

Departamento de Salud del Comportamiento y Discapacidades de Desarrollo de Georgia (Georgia Department of Behavioral Health and Developmental Disabilities)

404-657-5964

[dbhdd.georgia.gov](https://dbhdd.georgia.gov)

Departamento de Servicios Humanos de Georgia, División de Servicios de Envejecimiento (Georgia Department of Human Services Division of Aging Services)

404-657-5258

[aging.georgia.gov](https://aging.georgia.gov)

Departamento Legal de Georgia, Oficina de Protección al Consumidor (Georgia Department of Law Consumer Protection Division)

404-651-8600

[consumer.ga.gov](https://consumer.ga.gov)

Directorio de Atención Domiciliaria (Georgia)

[homehealthcareagencies.com/directory/ga](https://homehealthcareagencies.com/directory/ga)

Directorio de Centros de Día para Adultos

[adulthooddaycare.org/directory/ga](https://adulthooddaycare.org/directory/ga)

Servicios de Protección para Adultos

Denuncie los abusos ocurridos en una residencia privada:

866-55AGING (866-552-4464)

Oprima "3"

Denuncie los abusos ocurridos dentro de un establecimiento:

800-878-6442

Establecimientos de enfermería especializada  
(Georgia)  
[skillednursingfacilities.org/directory/ga](https://skillednursingfacilities.org/directory/ga)

GeorgiaCares (asesoramiento sobre seguros de salud gratuitos para beneficiarios de Medicare y Medicaid)  
866-552-4464

Herramienta de Comparación de Atención Domiciliaria  
[medicare.gov/homehealthcompare/](https://medicare.gov/homehealthcompare/)

Herramienta de comparación de Hogares para Ancianos  
[medicare.gov/nursinghomecompare/](https://medicare.gov/nursinghomecompare/)

IdentityTheft.gov  
[identitytheft.gov](https://identitytheft.gov)

Informe Anual de Créditos  
877-322-8228  
[annualcreditreport.com](https://annualcreditreport.com)

Instituciones de Vivienda Asistida (Georgia)  
[assistedlivingfacilities.org/directory/ga](https://assistedlivingfacilities.org/directory/ga)

Línea directa para servicios legales de la tercera edad  
404-657-9915

Localizador de Atención a Adultos Mayores (Eldercare Locator)  
800-677-1116  
[eldercare.gov](https://eldercare.gov)

LongTermCare.gov  
[longtermcare.gov](https://longtermcare.gov)

Medicaid  
[medicaid.gov](https://medicaid.gov)

Medicare  
1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)  
[medicare.gov](https://medicare.gov)

Programa de Asistencia Legal para Adultos Mayores (Elderly Legal Assistance Program)  
404-657-5319

Programa de Empleo de Servicio Comunitario para la Tercera Edad (Senior Community Service Employment Program)  
866-552-4464

Recursos de Salud Mental para Adultos Mayores  
[aging.dhs.georgia.gov/mental-health-resources](https://aging.dhs.georgia.gov/mental-health-resources)

Registro Nacional No Llame (Do Not Call Registry)  
[donotcall.gov](https://donotcall.gov)

Regulaciones de Establecimientos para el Cuidado de la Salud, una división del Departamento de Salud Comunitaria (Department of Community Health)  
[dch.georgia.gov](https://dch.georgia.gov)

Buscar un establecimiento: [gamap2care.info](https://gamap2care.info)  
800-878-6442

Secretaría de Estado de Georgia (Georgia Secretary of State)  
844-753-7825  
[sos.ga.gov](https://sos.ga.gov)

Servicio de Impuestos Internos  
[irs.gov](https://irs.gov)

StaySafeOnline  
[staysafeonline.org](https://staysafeonline.org)

Unidad de Control de Fraudes de Medicaid (Medicaid Fraud Control Unit), una división del Departamento Legal de Georgia  
404-656-5400  
[law.ga.gov/medicaid-fraud-control-unit](https://law.ga.gov/medicaid-fraud-control-unit)

# ÍNDICE

Abuso de ancianos .....	30-31
Agencias de informes de crédito .....	22-23, 25, 28
Ajuste de deudas.....	25-26
Asesoramiento sobre créditos .....	25-26
Cementerios .....	20-21
Ciberseguridad.....	24
Cobradores de deudas .....	27-28
Comunidades de vida asistida.....	34-36
Comunidades de vida independiente.....	34
Congelamiento de crédito .....	22-23
Congelamiento de seguridad .....	22-23
Crédito .....	25-26
Cuidados a largo plazo .....	34-36
Derecho a cancelar de tres días .....	16
Deuda.....	22, 25-28
Disminución de la capacidad para conducir .....	33
Donaciones a organizaciones benéficas.....	18
Estafa del IRS .....	9
Estafas .....	6-15, 17-19
Estafas a abuelos.....	10

Estafas de alertas médicas .....	15
Estafas de anuncios para trabajar desde casa .....	14
Estafas de compradores secretos .....	13
Estafas de impostores .....	9
Estafas de inspecciones secretas .....	13
Estafas de loterías .....	7
Estafas de romances .....	11
Estafas de seguridad domiciliaria.....	15
Estafas de servicios públicos .....	10
Estafas de soporte técnico .....	8
Estafas de sorteos .....	7
Estafas relacionadas con inversiones.....	12
Funerales .....	20-21
Guía de recursos .....	38-39
Hipotecas inversas.....	29, 36
Hogares de atención personal .....	34-36
Informe de crédito gratuito .....	22-23
Informes de crédito .....	22-23, 25, 28
Instrucciones anticipadas .....	32
Licencia de conducir, renuncia.....	33

Liquidación de deudas .....	25
Poder de representación.....	30, 32
Puntaje de créditos .....	23, 25
Reglamento de reconsideración de compra .....	16
Reparación de crédito .....	25
Reparación y mejoras a la vivienda .....	19
Robo de identidad .....	22-24
Robo de identidad relacionado con impuestos .....	22-23
Seguridad en internet.....	24
Seguridad informática.....	24
Testamento en vida .....	32
Ventas de revistas .....	17
Ventas puerta a puerta.....	15-17, 19



