



*Esta publicación incluye información actualizada al 20 de mayo.
Consulte también nyc.gov/consumers.*



IMPORTANTE

- **El aumento excesivo de los precios** de CUALQUIER artículo o servicio necesario para limitar la propagación del coronavirus (COVID-19) es ILEGAL. Presente una queja en on.nyc.gov/overcharge.
- Si está atravesando dificultades financieras por la crisis del COVID-19, puede pedir que las agencias de cobro dejen de comunicarse para cobrar la deuda. Descargue una plantilla de carta de cese de comunicación por cobro de deudas en nyc.gov/consumers.
- Por emergencias médicas, **llame al 911**.

Consejos de seguridad y para detectar estafas sobre el COVID-19

Los estafadores suelen aprovecharse de las personas vulnerables en momentos de crisis y sufrimiento. Es importante que esté al tanto de cualquier posible estafa para protegerse y proteger su dinero. En esta publicación se explican las estafas frecuentes por el COVID-19 y se incluyen consejos para que esté a salvo.

Falsos mensajes de texto/correos electrónicos/llamadas del gobierno.

Un estafador se comunica con usted, dice ser del gobierno y le pide información personal o que pague algo. Estos son algunos ejemplos frecuentes:

Estafa	¿Cómo funciona?	Hecho/Consejo
Estafa del impostor del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS)	Un estafador llama fingiendo ser del IRS y exige un pago o que usted le de información personal como requisito para que pueda recibir su Pago de Impacto Económico (pago de estímulo) más rápido.	<ul style="list-style-type: none"> • El IRS NO lo llamará ni le enviará un correo electrónico para exigir un pago o pedirle información personal como requisito para recibir el pago de estímulo. La mayoría de las personas no tienen que hacer nada para recibirlo. • Verifique siempre el sitio web en el que está: el único sitio web oficial para comprobar la información de su pago de estímulo es irs.gov/eip.
Llamadas falsas de la policía	El estafador finge ser un oficial de policía o un representante del Departamento de Policía de Nueva York (New York Police Department, NYPD) y le dice que arrestaron a un familiar, y que usted debe pagar la fianza con tarjetas de regalo. El estafador podría decirle que su ser querido está avergonzado y no quiere que otros familiares sepan lo que pasó. La persona que llama podría incluso saber información personal sobre la supuesta víctima y manipular el identificador de llamadas para que la llamada parezca legítima. Esto es una estafa. En otra estafa posible un “oficial de la policía” le dice que existe una infracción, citación u orden judicial en contra de usted y que retirarán los cargos si usted llama o paga una tarifa de inmediato.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre recuerde que el gobierno nunca lo llamará sin avisar para exigirle un pago, menos con tarjetas de regalo. • Evite actuar apresuradamente y asegúrese de verificar toda la información. • Denuncie estas llamadas en ftc.gov/complaint.

Estafa	¿Cómo funciona?	Hecho/Consejo
Estafas sobre reclamos de beneficios por desempleo	El estafador lo llama fingiendo ser del Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York (New York State Department of Labor, NYSDOL) para verificar información personal y le pide dinero para “procesar su solicitud”.	<ul style="list-style-type: none"> • Esté alerta de las estafas si presenta una solicitud de beneficios de desempleo. No dé información a personas que no conozca o cuya identidad no haya verificado. • Si un representante del NYSDOL se comunica con usted, primero pídale que le diga en qué fecha presentó su solicitud y el tipo de reclamo que presentó para confirmar que la llamada es legítima. • Protéjase y lea la hoja informativa de la Asistencia de Desempleo por la Pandemia (Pandemic Unemployment Assistance, PUA) en el sitio web del NYSDOL en labor.ny.gov.
Estafa del Departamento de Educación (Department of Education, DOE) de NYC	El estafador dice ser del DOE y le pide dinero a cambio de un producto o servicio para un estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los productos o servicios que el DOE ofrece durante la pandemia de COVID-19, como una computadora portátil o una cuenta para el aprendizaje remoto, son GRATIS. • Obtenga más información sobre el aprendizaje remoto en schools.nyc.gov/learn-at-home.
Falsos programas de ayuda del gobierno	Podría recibir mensajes de texto o correos electrónicos que dicen que puede solicitar gratis ayuda para pequeñas empresas o subvenciones/cheques de bonificación si rellena un formulario en línea con su información personal y paga una tarifa de procesamiento. Estas ofertas también podrían aparecer en publicidades y publicaciones en las redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigue el nombre de la agencia, visite su sitio web y lea sobre el proceso de la subvención para asegurarse de que la ayuda del gobierno sea legítima. • Evite hacer clic en cualquier enlace en las redes sociales. Algunos programas legítimos de ayuda son los de la Administración de Pequeñas Empresas (Small Business Administration) para los préstamos a pequeñas empresas o los de ACCESSNYC para la ayuda alimentaria. • Recuerde que los beneficios “gratis” del gobierno no cuestan dinero.
Estafas de renovación de licencias/permisos de NYC	Usted tiene una licencia o permiso emitido por la Ciudad de Nueva York. Un estafador lo llama y finge ser de una agencia del gobierno que le ofrece un descuento para renovar su licencia/permiso. La persona que llama podría pedirle que le envíe documentos del seguro y su información del banco por una aplicación de mensaje de texto, como WhatsApp, para procesar la reducción de la tarifa de renovación.	<ul style="list-style-type: none"> • Las agencias del gobierno NO lo llamarán sin avisar para pedirle su información del banco. La mayoría de los pagos se pueden hacer mediante los sitios web oficiales; consulte la información del sitio web de la agencia que aparece en su licencia/permiso o visite nyc.gov para obtener una lista de las agencias oficiales de la Ciudad.
Propuestas de agencias de empleo falsas	El estafador dice ser de una agencia de empleo e intenta convencer a los trabajadores de atención médica de que renuncien a su trabajo actual y acepten su “oferta”.	<ul style="list-style-type: none"> • Es ILEGAL que las agencias de empleo autorizadas por el Departamento de Asuntos del Consumidor de NYC (NYC Department of Consumer Affairs) hagan estas propuestas. • Denuncie estas llamadas presentando una queja en on.nyc.gov/2ROeh4z.

Estafas de organizaciones de caridad

Las personas suelen querer ayudar en momentos de necesidad, pero las crisis también son una oportunidad para que los estafadores se aprovechen de la bondad de las personas.

Consejos:

- **Antes de donar, SIEMPRE averigüe sobre la organización de caridad o la persona que hizo la página de GoFundMe.**
- Pídale a las organizaciones su número de registro: todas las organizaciones caritativas legítimas deben estar registradas en la Oficina de Caridades de la Fiscalía General de Nueva York (New York Attorney General's Charities Bureau).
- Nunca done efectivo, tarjetas de regalo ni transfiera dinero.
- Denuncie las estafas de organizaciones de caridad presentando una queja en www.charitiesnys.com/complaints_new.html

Si quiere ayudar a los neoyorquinos afectados por el COVID-19, visite nyc.gov/helpnow.

Tratamiento y pruebas de COVID-19 falsos

Estafa	Lo que NO debe hacer	Lo que debe hacer
Productos y medicamentos "anti COVID-19"	<ul style="list-style-type: none">• NO tome medicamentos ni productos que se promocionen como "anti COVID-19", a menos que lo apruebe un proveedor de atención médica. Podrían ser peligrosos y mortales. <p>Por el momento, no hay ningún producto comprobado para tratar o prevenir el COVID-19. Las únicas medidas preventivas para el COVID-19 aprobadas hasta el momento son el distanciamiento social y el lavado de manos.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Obtenga más información sobre la prevención y la atención del Departamento de Salud de NYC (NYC Department of Health) en on.nyc.gov/2y1551b.
Kits caseros de prueba	<ul style="list-style-type: none">• NO compre vacunas ni kits caseros de pruebas para detectar el COVID-19 por Internet.	<ul style="list-style-type: none">• Denuncie todas las ofertas por Internet a la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) en ftc.gov/complaint.• Llame al 911 si alguien va a su casa sin aviso previo, dice ser de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), la Organización Mundial de la Salud (OMS) o el Departamento de Salud e Higiene Mental de NYC (NYC Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) y quiere hacerle una "prueba de COVID-19".

Estafas por compras de equipos de protección personal

Tenga cuidado si llaman a su empresa y le piden dinero para equipos de protección personal (Personal Protective Equipment, PPE). La persona que llama podría decir que un gerente había hecho un pedido de PPE para la empresa y que deben hacer un giro postal antes de la entrega. Asegúrese de consultar al gerente o a la persona encargada antes de enviar dinero.

Consejos:

- Si compra PPE por Internet, como mascarillas, hágalo siempre en tiendas y sitios web de confianza.
- Investigue en línea sobre la compañía y lea las experiencias de otros consumidores.

Estafas de phishing

Los correos electrónicos de phishing y los mensajes de texto suelen tener un enlace o pedirle que dé información personal para cometer fraude o robo de identidad.

Consejos:

- Verifique siempre la dirección de correo electrónico o el enlace antes de hacer clic o de responder.
- Las agencias del gobierno legítimas nunca se comunicarán con usted para pedirle dinero.
- Si se comunican con usted desde una agencia para pedirle información personal, verifique la autenticidad primero.

Si tiene dudas sobre una llamada o un correo electrónico:

- Cuelgue (si es una llamada).
- Visite el sitio web oficial o llame al número oficial de la agencia para verificar la legitimidad de una llamada o de un correo electrónico.

Si sospecha que es una estafa:

- Borre el correo electrónico (si recibió un correo electrónico).
- Presente una queja en la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC) en [fcc.gov/complaints](https://www.fcc.gov/complaints).

Llamadas automáticas y de números desconocidos

Los estafadores podrían llamarlo o usar llamadas automáticas ilegales para ofrecerle desde tratamientos para el COVID-19 falsos hasta propuestas para trabajar desde casa.

Tenga cuidado si lo amenazan con desconectar el gas y la electricidad si no paga de inmediato. Podrían llamarlo con sistemas de teléfono sofisticados para que el identificador de llamadas muestre el nombre de la empresa de energía. Esto es una estafa. Si tiene dudas, cuelgue y llame al número de atención al cliente que está en la factura.

Consejo:

- Si lo llaman desde un número de teléfono desconocido, no atienda. Si atiende y presiona las teclas del teléfono podrían seguir llamándolo.

Estafas en la compra de mascotas

Muchas personas que obedecen las órdenes de quedarse en casa quieren comprar una mascota.

Consejos:

- Investigue antes de comprar. Esté alerta de las advertencias de los consumidores sobre sitios de mascotas fraudulentos que ponen avisos de animales que no existen y nunca los envían.
- Se recomienda ver a la mascota en persona antes de comprarla.
- No envíe dinero por Western Union, MoneyGram, aplicaciones de efectivo como Zelle o una tarjeta de regalo. Estos métodos de pago no le permiten recuperar su dinero si es víctima de un fraude.
- Denuncie cualquier estafa en la compra de mascotas ante la FTC en [ftc.gov/complaint](https://www.ftc.gov/complaint).

Ofertas de dinero falsas

Si una oferta es demasiado buena para ser verdad, probablemente lo sea. Tenga cuidado con estas “grandes ofertas”:

Estafa	Lo que ofrecen	Lo que puede hacer
Estafas sobre ayuda para pagar deudas	Si lo llaman desde una empresa para ofrecerle ayuda para pagar sus deudas, no le preste atención. Podrían ofrecerle un arreglo para que pague el 50 % de la deuda y pedirle que vuelva a llamarlos para aprovechar esta oferta. Cuelgue de inmediato y no atienda ninguna llamada de un número desconocido.	<ul style="list-style-type: none">Si está atravesando dificultades financieras por el COVID-19, puede pedir que las agencias de cobro dejen de comunicarse con usted para cobrar la deuda. Descargue la Carta de cese de comunicación por cobro de deudas: Instrucciones y plantilla
Cupones falsos	Tenga cuidado con los cupones falsos que se ofrecen por redes sociales. Si hace clic en el enlace del cupón, podría llevarlo a un sitio de terceros, en el que le pidan su información personal para recibir el cupón. Las empresas legítimas NO piden información del banco a cambio de cupones.	<ul style="list-style-type: none">Siempre visite el sitio web oficial de las empresas para ver si dan cupones.
Préstamos fiscales	Es importante que tenga cuidado cuando elija un profesional de impuestos. La mayoría de los preparadores dan un servicio honesto y de alta calidad, pero algunos podrían engañarlo para que acepte créditos o deducciones que usted no tiene derecho a reclamar. Le prometen un reembolso “mayor” para que sus propias tarifas aumenten y usted terminará perdiendo dinero en vez de ganar.	<ul style="list-style-type: none">Los neoyorquinos elegibles pueden usar el servicio de Preparación Gratuita de Impuestos de NYC (NYC Free Tax Prep) para que profesionales de confianza presenten sus declaraciones. Obtenga más información en nyc.gov/taxprep

Estafas de préstamos estudiantiles

Según la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica por el Coronavirus (Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act, CARES) se suspenden automáticamente hasta el 30 de septiembre los pagos de préstamos estudiantiles federales, sin intereses ni sanciones. Los titulares de préstamos estudiantiles que estén cubiertos por esta ley no tienen que hacer nada para suspender los pagos.

Consejos:

- Si se comunican con usted para hacerlo entrar al programa más rápido o gratis, es una estafa.
- Si no está seguro de que su préstamo esté cubierto por la ley, comuníquese directamente con el administrador de préstamos y pregúntele.
- Consulte los [Consejos sobre las deudas por préstamos estudiantiles durante la pandemia de COVID-19](#) (disponible en varios idiomas).

Recursos y ayuda gratis

Actualizaciones sobre el COVID-19 y orientación de salud: Visite nyc.gov/coronavirus

Consejería financiera gratis por teléfono: Visite nyc.gov/TalkMoney para programar una cita.

Comisión Federal de Comercio (FTC): Visite ftc.gov o llame al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).
Presente una denuncia por robo de identidad en la FTC después de haber hecho la denuncia en la policía.

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB):
Visite consumerfinance.gov o llame al 1-855-411-2372.

División de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York (New York State Division of Consumer Protection): Visite dos.ny.gov/consumerprotection o llame al 1-800-697-1220.