

Información de la FTC para Consumidores

ftc.gov

FOR THE CONSUMER

FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP

¿Quiere comprar un sistema de seguridad para su casa?

Tenga cuidado con las estafas de ventas de alarmas para el hogar.

Todos queremos sentirnos seguros en nuestros hogares, y por este motivo, cuando los vendedores de sistemas de seguridad golpean a la puerta, sus argumentos de venta pueden parecernos convincentes. La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, y el Fiscal General de su estado lo urgen a actuar con precaución cuando considere lo que los agentes de venta de sistemas de seguridad tienen para ofrecerle.

Durante los meses de primavera y verano, las compañías de sistemas de seguridad o de alarma contratan a vendedores a domicilio para que vayan de puerta en puerta ofreciendo estos sistemas a los dueños de casa sin anunciarse previamente. En algunos casos, los vendedores usan tácticas de venta engañosas o de alta presión para conseguir que los potenciales clientes les compren sistemas costosos que no necesitan o que son de baja calidad.

Antes de permitir que una persona entre a su casa, pídale su identificación. En algunos estados es obligatorio que los vendedores a domicilio se presenten diciendo su nombre, el nombre del negocio al cual representan, y que le mencionen los bienes o servicios que desean venderle antes de hacerle preguntas o efectuar alguna declaración. En otros estados los vendedores deben mostrarle su licencia en un formato de tarjeta de mano y una identificación personal con foto. Tómese unos breves minutos para echar un vistazo a la documentación.

Signos de una estafa de sistema de seguridad

Los agentes de venta inescrupulosos que van de puerta en puerta usan una variedad de métodos y argumentos para conseguir que usted les compre un sistema de alarma y servicios de monitoreo.

Veamos a qué hay que estar atento:

- Pueden hacerle un ofrecimiento por tiempo limitado y decirle que es necesario que actúe de inmediato. Por ejemplo, pueden tratar de hacerle firmar un contrato diciéndole que el equipamiento es “gratis”. Es más que probable que a cambio de lo supuestamente gratis esté adquiriendo algún tipo de compromiso. Por ejemplo, para conseguir que le entreguen su alarma “gratis”, es posible que tenga que firmar un contrato de largo plazo por un sistema de monitoreo costoso.
- Pueden presionarlo para que los deje pasar a su casa y que después se nieguen a retirarse de su vivienda. No es descortés ni grosero decirle a un vendedor que no está interesado en su ofrecimiento. Es mucho más fácil — y más seguro — decir “no” en el umbral de la puerta que tratar de que el vendedor se vaya una vez que logró entrar. Si un vendedor continúa presionándolo después de que usted le pida que se retire de su casa, llame a la policía.
- Pueden usar tácticas atemorizantes. Por ejemplo, pueden contarle que en su vecindario ha habido un abrupto incremento de robos.

Algunos agentes de venta a domicilio apuntan a los dueños de casa que tienen letreros de sistemas de seguridad de otras compañías en sus propiedades. En esos casos:

- Los agentes de venta pueden decir o implicar que vienen de parte de la compañía de seguridad que usted tiene contratada y que lo

visitan para “actualizar” o “reemplazar” el sistema de seguridad que ya tiene instalado. Pero una vez que logran ingresar a su casa, pueden instalarle un nuevo sistema de seguridad y hacerle firmar papeles que incluyen un costoso contrato por el servicio de monitoreo.

- Pueden decirle que su compañía de seguridad actual dejó de operar y que se han hecho cargo de las cuentas de esa compañía, y que en consecuencia usted tiene que comprar un equipamiento nuevo y firmar nuevos contratos. Si así fuera, llame a su actual compañía de monitoreo para confirmarlo. Normalmente deberían notificarle un cambio de este tipo ya sea por correo o por teléfono, y no por medio de una visita imprevista de un representante de otra compañía.

Antes de tratar con cualquier persona que esté vendiendo un sistema de seguridad o de alarma para el hogar, ya sea que lo visite en su casa o que usted lo vaya a buscar, la FTC y el Fiscal General de su estado lo instan a que les pida la siguiente información a los potenciales contratistas. Use estos datos para controlar la reputación de la compañía de alarmas con las autoridades competentes: el Fiscal General de su estado de residencia (www.naag.org, en inglés), la agencia local de protección del consumidor (www.consumidor.gov), Better Business Bureau (www.bbb.org/us/consejos-en-espanol), y los funcionarios estatales que otorgan las licencias correspondientes (www.nascla.org, en inglés). Si el vendedor se muestra reacio a entregarle esta información, considérela como una bandera roja y busque otra compañía.

- Nombre del contratista
- Domicilio físico (no una Casilla Postal o P.O. Box)

- Número de teléfono
- Número de licencia del contratista
- Estado que expidió la licencia
- Nombre bajo el cual se presentó y registró la licencia

Cómo comprar un sistema de seguridad para el hogar

Los sistemas de seguridad para el hogar están diseñados para protegerlo a usted, a su casa y a sus objetos de valor. El precio y nivel de sofisticación de estos sistemas son variables. Hay algunos sistemas que no sólo son capaces de advertirle la presencia de intrusos, sino que también pueden notificar una emergencia médica a las autoridades, monitorear detectores de humo y monóxido de carbono y la presión o niveles de agua, e incluyen vigilancia por video. Hay también algunos sistemas que están conectados a los sistemas de cableado eléctrico, calefacción o iluminación y que se controlan por medio de su teléfono móvil o computadora.

La mayoría de los instaladores de alarmas de seguridad para el hogar pueden proveer toda la gama de servicios, lo cual incluye el equipamiento más el servicio de instalación y de monitoreo.

Si está pensando en comprar un sistema de seguridad para su casa, la FTC y el Fiscal General de su estado le recomiendan lo siguiente:

Consiga referencias de amigos, familiares, vecinos, colegas de trabajo y de los actuales clientes de la compañía que está considerando, y averigüe si les instalaron el equipamiento dentro de los plazos establecidos. ¿Los problemas con el equipamiento fueron resueltos con prontitud? ¿Se les explicó cómo funciona el sistema a todas las personas que viven en la casa? En caso de que

hubiera habido una intrusión, ¿se contactó a la policía inmediatamente?

Verifique la reputación de las compañías ingresando sus respectivos nombres en un motor de búsqueda de internet. Lea los comentarios de otras personas sobre sus experiencias con las compañías. En lo posible trate de comunicarse fuera de línea para aclarar cualquier detalle. Además, establezca contacto con el Fiscal General de su estado (www.naag.org, en inglés), agencia local de protección del consumidor (www.consumidor.gov), y Better Business Bureau (www.bbb.org/us/consejos-en-espanol) para averiguar si han recibido alguna queja sobre las compañías que está considerando.

Verifique que las licencias del contratista estén vigentes y con buena calificación.

Visite el sitio web de la Asociación Nacional de Agencias Estatales de Concesión de Licencias de Contratistas (National Association of State Contractors Licensing Agencies, www.nascla.org, en inglés) para localizar la agencia correspondiente a su estado.

Consiga presupuestos escritos de varias compañías y haga muchas preguntas. Una compañía de buena reputación no tratará de venderle nada antes de completar una evaluación profesional de sus necesidades y del plano de su casa. Averigüe lo siguiente:

- ¿Quién hará la instalación y quién monitoreará el sistema? Hay algunas compañías que subcontratan estos trabajos a un tercero.
- ¿Cuál es el período del contrato de monitoreo? ¿Un año? ¿Más? ¿Le aplicarán alguna penalidad si decide renunciar antes del plazo establecido? ¿Qué sucederá si se muda antes de que expire el término del contrato?

- ¿Cuánto cuesta el monitoreo? ¿Con qué frecuencia le facturarán?
- ¿La compañía lo llamará antes de notificar a la policía?
- ¿Cuánto tiempo después de que suene la alarma lo notificarán?
- ¿Qué sucederá si la compañía de alarma no puede encontrarlo cuando suene la alarma? ¿La alarma se reconectará sola? ¿Llamarán a la policía? ¿Llamarán a los números alternativos?
- ¿Qué sucede si se corta la corriente eléctrica? ¿La alarma tiene un sistema de auxilio operado a batería?
- ¿Qué es lo que cubre la garantía y por cuánto tiempo? ¿La garantía es del fabricante o del instalador?
- ¿Quién es responsable de efectuar las reparaciones o actualizaciones del sistema?
- ¿La compañía ofrece servicios interactivos tales como detección de humo y fuego, control remoto, vigilancia por video, notificaciones por e-mail y aplicaciones especiales para teléfonos inteligentes?

Lea la letra chica. Una vez que haya escogido una compañía, asegúrese de que en el contrato escrito le hayan incluido todas las promesas expresadas verbalmente por el vendedor. La documentación comprendida en su contrato debería incluir:

- El precio de instalación
- El cargo del monitoreo, ya sea mensual o trimestral
- El período de duración del contrato
- Los descuentos aplicables
- Una garantía escrita
- El manual del sistema

- Una explicación de su derecho a cancelar el trato
- Los formularios de cancelación

Además, el contrato debe estar fechado y debe indicar el nombre y domicilio del vendedor.

Establezca contacto con el departamento de policía y de bomberos de su localidad. Pregunte si tiene que registrar su sistema y si le aplicarán multas en caso de que tengan que responder a falsas alarmas.

Sepa que usted puede cancelar el trato. La regla de la FTC llamada *Cooling-Off Rule* le concede tres días hábiles para cancelar el trato si usted firma el contrato en su casa o en un lugar que no sea la sede comercial permanente del vendedor. Usted no tiene que dar ninguna razón para cancelar su compra. Usted tiene derecho a cambiar de idea, inclusive cuando el equipo ya haya sido instalado.

El vendedor debe entregarle dos copias de un formulario de cancelación (una para guardar y otra para reenviarla) y una copia de su contrato. El contrato debe estar fechado, indicar el nombre y domicilio del vendedor, y contener una explicación de su derecho a cancelar. Es posible que tenga protecciones adicionales para consumidores establecidas por la ley estatal. Averígüelo en la oficina del Fiscal General de su estado (www.naag.org, en inglés), agencia local de protección del consumidor (www.consumidor.gov), o en la oficina más cercana de Better Business Bureau (www.bbb.org/us/consejos-en-espanol).

Para más información

- Asociación Nacional de Alarmas de Robo e Incendio (National Burglar & Fire Alarm Association) — www.alarm.org (en inglés)
- Coalición de la Industria de Alarmas de Seguridad (Security Industry Alarm Coalition) — www.siacinc.org (en inglés)

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/consumidor o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/videosenespanol. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (Consumer Sentinel) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

Comisión Federal de Comercio
 Buró de Protección del Consumidor
 División de Educación del Consumidor y los Negocios

Marzo 2011

Knock, Knock. Who's There? Want to Buy a Home Security System? Beware of home alarm sales scams.