

## *Para compradores inteligentes*

# Venta de Puerta en Puerta

### Antes de comprar

Código de Negocios y Profesiones  
secciones 17500.3 y 17510.3

Tómese su tiempo, nunca compre nada en el momento. En general es mejor comparar precios y calidades en otros lugares. Los productos vendidos de puerta en puerta suelen ser más costosos que los que se venden en las tiendas. Dado que quizás el vendedor no tiene un local de ventas permanente, probablemente le sea difícil resolver un problema que pueda llegar a tener con un producto o servicio que compre.

Si vive en una ciudad o condado que requiere que los vendedores a domicilio tengan licencias, pida al vendedor que le muestre su licencia de vendedor. Estas licencias son generalmente emitidas por el departamento de policía local, y normalmente se requiere que los vendedores las muestren. Además, asegúrese de que la persona tenga una licencia profesional si se requiere tenerla (por ejemplo, una licencia de contratista).

A menos que ya conozca a la persona que viene a solicitar algo, probablemente sea mejor que no deje que entre a su casa. La venta de puerta en puerta puede ser una buena forma de enmascarar robos y otros delitos. Si usted impide al solicitante entrar a su hogar y él/ella insiste, llame a la policía.

Aunque muchas compañías que envían vendedores a domicilio son legítimas, otras no lo son.

**Estafas de sistemas de seguridad para el hogar:** Una estafa comúnmente comienza con un vendedor de puerta en puerta que intenta venderle un sistema de seguridad para el hogar operado por alguien sin licencia. En el mejor de los casos, obtendrá poca o ninguna protección, y en el peor, el operador puede volver y entrar a su casa mientras usted esté fuera.

**Trampas de los contratistas:** Alguien le dice falsamente que necesita reemplazar su techo, lo cual le costará miles de dólares. O el vendedor “simplemente estaba casualmente cerca de donde usted vive y tiene algún material para pavimentar que le sobró de otro trabajo allí nomás,” o le ofrece limpiar sus canalones o podar sus árboles. Estas estafas pueden resultar en trabajo de baja calidad llevado a cabo por contratistas sin

**¡Cuidese de  
las estafas de  
ventas de puerta  
en puerta!**

## ¡Cúidese de las estafas de ventas de puerta en puerta!

(continuación)

### Lo que un vendedor debe hacer

Código de Negocios y Profesiones  
sección 17500.3

### Lo que un recaudador de donaciones caritativas debe hacer

Código de Negocios y Profesiones  
sección 17510.3

licencia (de los cuales hay muchos), quienes serán imposibles de localizar una vez finalizado el trabajo.

**Pestes molestas:** Un fumigador sin licencia le dice que “trabaja en el vecindario y que su casa puede estar infestada.” Es mejor tratar sólo con fumigadores licenciados. De ese modo serán menores las posibilidades de que un fumigador inescrupuloso lo moleste.

**Un buhonero caritativo:** Muchas ciudades y condados tienen leyes que intentan proteger al público de recaudaciones de donaciones caritativas fraudulentas. No se deje engañar por nombres que suenen impresionantes, o que se parecen a los nombres de organizaciones conocidas. No se deje persuadir para dar donaciones en el momento. Las organizaciones legítimas no presionan para que la gente done dinero inmediatamente. Pídale al recaudador que le deje materiales escritos, los cuales pueda leer y estudiar más tarde.

Un vendedor que le habla por teléfono o lo visita en su hogar para venderle algo debe primero decirle su nombre, compañía y producto, y, antes que nada, explicar que la visita es para venderle algo.

Si el vendedor lo visita en su hogar, el vendedor debe mostrar una identificación **cuando usted abra la puerta.**

Si el vendedor intencionalmente evita hacer estas cosas, quizás usted tenga derecho a que le paguen una compensación igual al doble del precio de venta o \$250, lo que sea más alto. La procuraduría o la fiscalía del condado, puede también iniciar un proceso legal en contra del vendedor (y posiblemente del negocio que representa) y recibir una compensación de hasta \$2,500 por cada violación.

Un recaudador de donaciones caritativas debe presentar una tarjeta u otro material impreso que identifique a la organización y al recaudador. Debe hacerlo antes de que le pida una contribución caritativa o le quiera vender algo. La tarjeta o material impreso debe identificar a la institución de caridad, explicar cómo el dinero recaudado será usado con fines caritativos y debe proveer cierta información impositiva y contable.

Un voluntario no pagado que recauda donaciones caritativas puede, en cambio, mostrarle el nombre y la dirección de la entidad de caridad y el propósito caritativo de la recaudación. También debe decirle que la información acerca de la institución de caridad, sus ingresos y gastos, y sus costos administrativos y de recaudación de fondos pueden obtenerse en una dirección conocida. Un voluntario no pagado de 18 años o menor, y que recaude en nombre de una institución de caridad libre de impuestos, no tiene la obligación de revelar estos datos. Un recaudador de fondos comercial debe, antes de pedir para una obra de caridad, revelar el nombre del recaudador comercial y que la recaudación se hace por medio de un recaudador comercial con propósitos caritativos.

## Antes de firmar un contrato

Código Civil, sección 1689.7

- Para su protección, un contrato u oferta de un vendedor de puerta en puerta tiene que hacerse por escrito. Esto le permite leer lo que está acordando.
- No firme nada hasta que sepa exactamente qué está firmando. Si firma sin leer, puede perder los beneficios de tal protección.
- Lea cada documento—particularmente las partes escritas a mano—antes de firmar. Puede que el documento incluya cosas que usted nunca aceptaría si supiera acerca de ellas.
- Si la presentación de la venta se hizo en un idioma que no sea inglés, insista en obtener, leer, y guardar una copia del documento en ese idioma.
- Obtenga por escrito promesas hechas verbalmente, y guarde una copia. Si le prometen verbalmente algo importante, pídaselo por escrito también. Si el vendedor no quiere dárselo por escrito, usted puede anotarlo en el contrato.
- Asegúrese de que el contrato no tenga espacios en blanco que puedan ser completados más tarde. De otro modo, lo que alguien haya prometido en su nombre más tarde puede sorprenderlo.
- Asegúrese de que su copia del contrato y la copia del vendedor son iguales.
- Cuando firme el contrato, verifique que no haya porciones que usted no pueda ver, y que las hojas del contrato no estén pegadas una a la otra.

La ley requiere que el contrato se escriba en el mismo idioma usado principalmente para la presentación de ventas. Por ejemplo, si la presentación se hizo principalmente en español, el contrato deberá estar en español.

Si le dan un libro de pagos que contiene cupones, cuente los cupones para asegurarse de que tiene el número correcto. Además, asegúrese de que todos los cupones son por la cantidad que ha accedido a pagar.

Si paga con cheque, haga el cheque pagadero a la compañía—no al vendedor. Si tiene una tarjeta de crédito, es más seguro pagar con la tarjeta que con efectivo o cheque. Nunca dé a nadie su número de tarjeta de débito (ATM).

## Sus derechos de cancelación

Código Civil, secciones 1689.5 y 1689.6

Por un tiempo limitado, usted puede cancelar un contrato por \$25 o más que haya firmado en su casa, o que haya firmado en un lugar que no sea y el local comercial normal del vendedor.

Puede cancelar sus compras dándole al vendedor un aviso escrito de su decisión de cancelar antes de la medianoche del tercer día hábil después de la firma del contrato.

## Sus derechos de cancelación

(continuación)

Este período de cancelación de tres días está diseñado para darle tiempo para pensar acerca de su decisión, comparar precios y calidades de productos de la competencia, decidir si realmente quiere seguir adelante con el contrato que firmó, y para que cancele o compre sin multas si lo desea.

Generalmente, el período de cancelación de tres días es válido para compras de \$25 ó más (incluyendo intereses, flete y otras cargas) efectuadas en un lugar diferente del local comercial normal, tal como en su casa o en el programa de ventas de un seminario. **El derecho de cancelación de tres días es aplicable sólo en el caso de bienes o servicios comprados para uso personal, familiar o del hogar.**

Si usted compra algo para su negocio, el derecho de cancelación no es aplicable; debe protegerse de otras formas, tales como incluyendo por escrito un período de cancelación dentro de los contratos en los cuales quiere tener una opción.

Cuando cuente los tres días, no cuente los domingos o feriados. Puede entregar su aviso escrito de cancelación al vendedor en el el local comercial del vendedor especificado en el contrato, y también puede enviarlo por correo.

## Lo que el vendedor debe darle

Código Civil secciones 1689.7, 1689.10, y 1689.11

Un vendedor que le venda algo en su hogar o fuera del local comercial del vendedor debe entregarle una copia del recibo o contrato que diga la fecha de la venta y el nombre y domicilio del vendedor.

Cerca del lugar donde usted firma, el recibo o contrato debe incluir una declaración de su derecho a cancelar dentro de los tres días hábiles. Esta declaración debe estar escrita al menos en letra de 10 puntos en letra negrita y debe estar en el mismo idioma que se usó principalmente en la presentación de ventas (por ejemplo, español).

El vendedor de puerta en puerta debe también darle un formulario separado por duplicado, llamado Aviso de Cancelación, el cual usted puede usar para avisar a la compañía de su decisión de cancelar, si decide cancelar. En este formulario deben figurar la fecha en la cual se firmó el contrato, el nombre y domicilio del vendedor al cual se deberá enviar el aviso, y la fecha límite para enviar el aviso. También debe explicar claramente su derecho a cancelar, y cómo hacerlo.

El vendedor debe además mencionar **verbalmente** su derecho de cancelar.

Para cancelar la venta, simplemente firme, ponga la fecha y devuelva el formulario de Aviso de Cancelación al vendedor dentro de los tres días hábiles. Si envía el aviso por correo, considere enviarlo por correo certificado para tener un recibo que pruebe que usted envió el aviso de cancelación a tiempo. Si lo envía por correo, entrará en vigor cuando lo ponga en el correo de EE. UU. con el domicilio correcto y el franqueo prepago.

## Lo que el vendedor debe darle

(continuación)

También puede cancelar la venta enviando una carta, FAX o correo electrónico a la compañía, diciendo que está cancelando. Nuevamente, le conviene enviar su carta por correo certificado y guardar una copia de la carta y del recibo, si es que lo pide, para sus archivos. Si no usa correo certificado, tome nota de exactamente dónde y cuándo envió o entregó la carta y guarde esta información, para que pueda probar la fecha del envío y el contenido del aviso si lo disputan más adelante.

Tiene más tiempo aún para cancelar la venta si **no** le dan un formulario de Aviso de Cancelación o una copia del contrato que cumpla con los requisitos de la ley. Hasta que haya recibido este formulario y una copia del contrato, puede cancelar la compra en cualquier momento. Una vez que haya recibido el Aviso de Cancelación y una copia del contrato, usted tiene tres días hábiles para cancelar la compra.

Si cancela una compra, debe poner a disposición del vendedor, en su casa, cualquier artículo o artículos que le fueron entregados de acuerdo con el contrato. Cuando los devuelva, deben estar mayormente en las mismas condiciones en que estaban cuando usted los recibió. Puede también devolver el artículo o artículos en otro lugar si el vendedor se lo pide y usted está dispuesto a hacerlo.

Si el vendedor no pasa a retirar los artículos que usted haya recibido dentro de los 20 días de la fecha de su aviso de cancelación, usted puede quedarse con ellos o deshacerse de ellos sin ninguna otra obligación. Sin embargo, es mejor dar al vendedor una última oportunidad para ir a recoger los de hacerlo.

Si no pone los artículos a disposición del vendedor, usted será responsable bajo el contrato. Por lo tanto, es importante cuidarlos hasta que sean devueltos. Usted tiene la obligación de actuar razonablemente con relación a los artículos que recibió.

Si el vendedor ha brindado algún servicio durante el período de cancelación y usted ha cancelado el contrato, lo más probable es que el vendedor no pueda reclamar una compensación. Si el vendedor hace una demanda por compensación, tal vez le convenga contactar a un consejero de reclamos menores u otro experto legal.

El vendedor debe devolverle su dinero dentro de los 10 días después de que usted avisó al vendedor su decisión de cancelar la compra.

Si usted ha cancelado, el vendedor debe devolverle todo lo que usted haya pagado antes de pasar a recoger cualquier mercancía que haya sido entregada durante el período de cancelación.

## Dónde buscar ayuda

- Su agencia local de asuntos del consumidor (busque *Consumer Affairs* bajo *County Government*, en las páginas de gobierno de su directorio telefónico).
- California Department of Consumer Affairs  
Consumer Information Center  
1625 North Market Blvd., Suite N-112, Sacramento, CA 95834  
1-800-952-5210, (916) 322-1700 (sólo TDD), [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov).
- La fiscalía del condado (busque *District Attorney* bajo *County Government* en las páginas de gobierno de su directorio telefónico).
- Escriba una carta de queja al:  
California Department of Justice  
Office of the Attorney General, Public Inquiry Unit  
Post Office Box 944255, Sacramento, CA 94244-2550,  
o llame al 1-800-952-5225, o  
visite el sitio web: [www.caag.state.ca.us](http://www.caag.state.ca.us)
- Si la compañía que el vendedor representa está fuera de California, llame a la Procuraduría (Office of the Attorney General) al 1-800-952-5225.

## Para obtener información sobre otros temas del consumidor

Visite el sitio web del Departamento de Asuntos del Consumidor en [www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov), o llame al 1-800-952-5210.



1625 N. Market Blvd., Sacramento, CA 95834  
1-800-952-5210 • TDD (916) 322-1700  
[www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov)



Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no se debe interpretar que representan las opiniones o las normas de ningún organismo del Estado de California. Si bien esta publicación ha sido redactada para proporcionar información general sobre la ley, el lector debe consultar a un abogado o a un experto en asuntos del consumidor en casos específicos.