



# Evite las estafas después de un desastre

Después de un desastre, enfrentará muchos problemas que probablemente no haya enfrentado antes. Tenga en mente lo siguiente:

- Comuníquese con su compañía de seguros de inmediato para informar de su pérdida. Siga las instrucciones que le dé el personal de reclamos. Haga preguntas si no entiende las instrucciones de su ajustador.
- Dado que puede haber muchas personas que necesiten ayuda al mismo tiempo, le será de utilidad cualquier cosa que haya hecho antes del desastre para prepararse para una pérdida.
- Actúe con prudencia para evitar más pérdidas en su propiedad. Es posible que las pólizas de seguro no cubran los daños posteriores a su propiedad si no ha tomado medidas razonables para protegerse contra daños subsecuentes a la propiedad.
- Guarde copias de sus documentos y un registro de los nombres de las personas con las que habla, junto con las fechas, horas y un resumen del punto pertinente de cada conversación, y tome fotografías que documenten los daños.
- No se apresure a reparar o construir sin antes considerar todas sus alternativas.

Trate de resolver su reclamo directamente con su compañía de seguros antes de contratar a un ajustador público o un abogado (profesionales externos). Pídale a su agente de seguros o representante de la compañía que lo ayude con su reclamo, y no tenga miedo de hacer preguntas. Si decide trabajar directamente con su aseguradora, aún tiene derecho a contratar a un profesional externo para que lo asista. Los profesionales externos suelen exigir un porcentaje de la cantidad recibida como liquidación del reclamo. Es importante que comprenda los servicios que le serán proporcionados, así como los honorarios que cobrarán tanto los ajustadores como los abogados.

## Ajustadores Públicos

Si contrata a un ajustador público, asegúrese de que tenga licencia. Comuníquese con el Departamento de Seguros de California para verificar dichas licencias.

- Oficina de licencias: 1-800-967-9331
- Línea telefónica de atención al Consumidor: 1-800-927-4357
- TTY: 1-800-482-4833
- Sitio web: [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)

No llame a nadie para reparar o reemplazar su pérdida sin obtener primero instrucciones de su ajustador, ya que la inspección visual de su pérdida por parte de su aseguradora puede ser necesaria antes de que comiencen las reparaciones. No se deshaga de ninguna propiedad dañada hasta que su ajustador le indique que está bien hacerlo.

## Abogados

Póngase en contacto con el colegio de abogados local, del condado o del estado para obtener información sobre un posible abogado.

- Línea telefónica de atención para reclamos: 1-800-843-9053
- Oficina principal: 415-538-2000
- Oficina con sede en Los Angeles: 213-765-1000
- Sitio web: [www.calbar.ca.gov](http://www.calbar.ca.gov)

## Consejo Estatal de Licencias de Contratistas

Antes de elegir un contratista, obtenga el número de licencia del contratista y asegúrese de que el contratista tenga licencia comunicándose con el Consejo Estatal de Licencias de Contratistas (CSLB, por sus siglas en inglés) en su área.

- Llame a CSLB: 1-800-321-2752
- Sitio web: [www.cslb.ca.gov](http://www.cslb.ca.gov)
- Fuera de California: 916-255-3900

## Consejos para contratar a un contratista

Después de un desastre, muchos vendedores recorren los vecindarios para generar nuevos negocios, ofreciendo sus servicios de limpieza y reparación. Protéjase siguiendo estos pasos:

- Llame al ajustador de seguros asignado a su reclamo de propiedad y pídale que haga una estimación del daño y el costo probable de reparación.
- Esto le proporcionará una estimación de referencia preparada por un profesional que puede utilizar al negociar con los contratistas.

Use este código QR para  
obtener más información:  
[qrco.de/cdir](http://qrco.de/cdir)





- Verifique todas las referencias, especialmente si el contratista llega a su puerta.
- No se apresure a firmar un contrato. Es una buena práctica entrevistar a varios contratistas y solicitar múltiples ofertas. Asegúrese de leer la letra pequeña en todos los presupuestos y contratos.
- Tenga cuidado con los contratistas que lo animan a gastar mucho dinero en reparaciones temporales.
- Contrate a contratistas autorizados locales cuando sea posible.
- Haga que el contratista ponga por escrito todo de lo que se hable. Asegúrese de que el contacto esté bien escrito. Todas las garantías deben incluirse por escrito en el contrato indicando qué se garantiza, quién es responsable y cuánto tiempo es válida la garantía. Todos los cambios o modificaciones deben ser aceptados por todas las partes por escrito.
- Nunca firme un contrato con espacios en blanco.
- Si hay costos importantes involucrados, considere pedirle a un abogado que revise el contacto propuesto para su protección.
- Nunca pague a un contratista por todo el proyecto por adelantado o antes de que se complete el trabajo, excepto cuando haya una fianza general válida de cumplimiento y pago registrado ante el Consejo Estatal de Licencias para Contratistas. La ley de California requiere que el monto del pago inicial para cualquier proyecto de mejora, que no sea para la construcción de una piscina, no puede exceder los \$1000 o el 10% del precio del contrato, sin incluir los cargos de financiamiento, lo que sea menor. Es mejor pagar con cheque porque puede conservar su cheque cobrado como recibo.
- Sospeche de los vendedores de puerta en puerta que hacen presupuestos o estimados poco realistas, se niegan a que el contrato sea revisado y entregado al día siguiente, o intentan vender sus servicios jugando con sus emociones.
- La ley federal exige un período de reflexión de tres días para las ventas puerta a puerta no solicitadas de más de \$25.
- Si decide cancelar un contrato firmado, debe hacerlo dentro de los tres días hábiles posteriores a la firma o cinco días hábiles para aquellas personas de 65 años o más. Siga los términos del acuerdo establecido en la cláusula de cancelación del contrato y envíe una notificación por escrito por correo certificado. Pregúntele al contratista si cuenta con

- seguro de responsabilidad civil general y de compensación laboral para trabajadores. No haga negocios con un contratista que no tenga la cobertura de seguro adecuada. Si el contratista no está asegurado, usted puede ser responsable de los accidentes que ocurran en su propiedad.
- Mantenga un expediente que contenga todos los documentos relacionados con el trabajo que se está realizando.
- Si se está realizando un trabajo de excavación, asegúrese de que un inspector de construcción u observador inspeccione el trabajo antes de que quede oculto a la vista.
- Desafortunadamente, los retrasos ocurren en los proyectos de construcción. Esto es solo una parte normal de un proyecto de construcción.

### **Presentar una Queja (Solicitud de Asistencia)**

CDI se compromete a proteger sus derechos. Muchas preguntas pueden ser respondidas por teléfono. Si no podemos resolver el problema por teléfono, tiene la opción de presentar una Solicitud de Asistencia contra la aseguradora o el agente/corredor, ya sea por correo postal o en línea en nuestro sitio web. El sistema le permitirá adjuntar copias de todos los documentos necesarios, tales como pólizas, cheques cancelados y correspondencia. Algunos ejemplos de los asuntos con los que el Departamento puede ayudar incluyen:

- Negación indebida de un reclamo
- Cancelación o no renovación de una póliza de seguro
- Retraso en la liquidación
- Presunta malversación de primas pagadas
- Presunta tergiversación por parte de un agente/corredor o de un abogado
- Prácticas desleales de suscripción
- Tácticas deshonestas o engañosas de venta de seguros

### **Póngase en contacto con nosotros**

Línea directa de atención al Consumidor: 1-800-927-4357

TTY 1-800-482-4833

Visítenos nuestro sitio web en: [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)

Para solicitar materiales adicionales, comuníquese con la oficina de Relaciones y Divulgación Comunitaria (Community Relations & Outreach) en: [crob@insurance.ca.gov](mailto:crob@insurance.ca.gov)



Dirigido por el Comisionado de Seguros Ricardo Lara, el Departamento de Seguros de California es la agencia de protección al consumidor del mercado de seguros más grande del país, y es su mejor recurso para obtener respuestas honestas e imparciales a sus preguntas sobre seguros. Profesionales de seguros expertos están disponibles a través de nuestra línea directa de atención al consumidor. Llame al 1-800-927-HELP (4357) o visite [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov) para ver todas nuestras guías de información para el consumidor y recursos sobre seguros. Estas herramientas están disponibles para los consumidores de forma gratuita.