

California
Department of
Insurance



No Se Deje Estafar
Después de un Desastre

RICARDO LARA
INSURANCE COMMISSIONER

California Department of Insurance



1-800-927-4357
www.insurance.ca.gov



RICARDO LARA

INSURANCE COMMISSIONER

California Department of Insurance

Estimado consumidor de California:

El Departamento de Seguros de California (CDI) es la agencia estatal que lidera la nación en protección al consumidor y es su mejor recurso para obtener respuestas honestas e imparciales a las preguntas sobre seguros.

Profesionales con mucho conocimiento en seguros están disponibles a través de nuestra línea directa para el consumidor. Mi personal puede ayudarlo a obtener respuestas a todas sus preguntas con respecto a el seguro, presentar una solicitud de asistencia o denunciar un posible fraude de seguro.

Llame al 1-800-927-HELP (4357) o visite www.insurance.ca.gov para ver todos nuestros guías de información para el consumidor y recursos de seguros. Estos servicios están disponibles para consumidores en forma gratuita.

Gracias por darnos la oportunidad de servirle.

Sinceramente,

A handwritten signature in black ink that reads "Ricardo Lara". The signature is fluid and cursive, written over a horizontal line.

RICARDO LARA
Comisionado de Seguros

800-927-4357
www.insurance.ca.gov

Índice

No Se Deje Estafar Después de un Desastre

No Caiga En Las Garras De Un Estafador	2
Averigüe Y Verifique	4
Ajustadores Públicos	4
Abogados	5
Cómo Contratar A Un Contratista	6
Puntos Importantes Sobre El Fraude En Las Reparaciones De La Propiedad	10
Otros Recursos	12
Ayude A Combatir El Fraude De Seguros	12
Oficinas Regionales Divisionsionales De Fraude	13
Departamento de silvicultura y protección contra incendios de California	14
Hable Con Nosotros	15

No Caiga en las Garras de un Estafador

Un desastre deja más en su paso que casas y vidas destrozadas. Los vientos también pueden traer verdaderos ejércitos de contratistas deshonestos y estafadores que van de puerta en puerta ansiosos de aprovechar de la desgracia de víctimas.

Después de que ocurre una pérdida usted será obligado a enfrentar muchos problemas que probablemente antes nunca tuvo que enfrentar. Puede ser útil tener lo siguiente en mente:

- Póngase en contacto inmediatamente con su compañía de seguros para informar su pérdida. Siga las instrucciones del personal de reclamaciones. Haga preguntas si no entiende las instrucciones del ajustador. Ya que puede haber mucha gente que necesite ayuda al mismo tiempo, todo lo que haya hecho antes del desastre para prepararse para una pérdida le resultará sumamente útil ahora. Desde el principio, guarde copias de sus documentos y un registro de los nombres de las personas con las que hable, junto con las fechas, la hora y un resumen de los puntos pertinentes de cada conversación.
- Actúe con prudencia para prevenir más daños a su propiedad. Si no toma medidas razonables para proteger su propiedad de daños ulteriores, es posible que su póliza de seguro no cubra estos daños.
- Saque fotografías para documentar los daños.
- No se apresure en reparar o reconstruir sin antes considerar todas sus alternativas. Antes de elegir a un contratista, verifique que el contratista tenga una licencia otorgada por la Junta Estatal de Licencias para Contratistas (CSLB) de su zona. Llame a la línea de teléfono sin cargo del CSLB, al 1-800-321-2752 para verificar la licencia de un contratista o para obtener más información sobre las reparaciones de la vivienda y de la propiedad, o visite su sitio web **en Internet, en www.cslb.ca.gov, para obtener más información.**

- Trate de llegar a un acuerdo directamente con su compañía de seguros sobre la reclamación antes de contratar a un ajustador público o a un abogado. Pida a su agente de seguros o al representante de la compañía que le ayuden con su reclamación y no tema hacer preguntas. Si decide trabajar directamente con su aseguradora igual tiene derecho a contratar a un profesional independiente (ajustador público o abogado) para que le ayude.
- Si contrata a un ajustador público para que le ayude con una reclamación, verifique que el ajustador tenga licencia. Llame al Departamento de Seguros de California (CDI) para verificar licencias y obtener otra información sobre los ajustadores públicos. Llame al colegio de abogados estatal, del condado o local para obtener información sobre un abogado que piense contratar. En general los ajustadores públicos y los abogados cobran un porcentaje de la resolución de reclamación por sus servicios. Es importante que usted entienda qué servicios le proveerán y qué honorarios le cobrarán el ajustador y el abogado. Pida a sus amigos, parientes o compañeros en el trabajo que le recomienden profesionales con buena reputación en su comunidad.
- No llame a nadie para que repare o reemplace su pérdida sin haber obtenido instrucciones de su ajustador, ya que puede ser necesario que la compañía de seguros realice una inspección visual de la pérdida antes de que puedan comenzar las reparaciones. No tire ningún artículo dañado hasta que su ajustador le indique que pueda hacerlo.



Averigüe y Verifique

La toma de conciencia pública y la educación son elementos claves para ayudar a que las personas afectadas por desastres identifiquen y eviten futuros problemas.

Trate solamente con contratistas que tienen licencia. Solicite ver la "licencia de bolsillo" del contratista, junto con otra identificación. Si la persona dice estar representando a un contratista, pero no le puede mostrar la licencia del contratista o la tarjeta de inscripción de vendedor de mejoramientos de la vivienda, llame al contratista y pregunte si esa persona está autorizada a actuar en nombre del contratista.

Obtenga el número de licencia del contratista y llame al número de teléfono sin cargo automatizado de la CSLB, al 1-800-321-2752, para verificar que la licencia sea válida o visite su sitio web en Internet, en www.cslb.ca.gov, para obtener esta información.

Ajustadores Públicos

Llame al Departamento de Seguros de California para verificar la licencia de un ajustador público.

Licencias: 1-800-967-9331
916-322-3555

Línea especial: . . . 1-800-927-4357
ó
213-897-8921

TTY: 1-800-482-4833

Sitio Web: www.insurance.ca.gov

Abogados

Colegio De Abogados Del Estado De California: Responsabilidad De Investigar Quejas

El Colegio de Abogados del Estado investiga quejas sobre posible mala conducta por parte de abogados al manejar los asuntos legales de sus clientes. Si se justifica, el Colegio de Abogados del Estado realiza audiencias y puede reprobado o reprimir a abogados y hasta recomendar a la Corte Suprema de California que sean suspendidos o inhabilitados para el ejercicio de la abogacía si se determina que son culpables de mala conducta grave.

El Colegio de Abogados del Estado también sienta las normas para programas de arbitraje de honorarios entre clientes y abogados, administrados por colegios locales de abogados y realiza arbitrajes en las zonas en que dichos programas no existen.

Colegio De Abogados Del Estado De California

Línea para quejas: . . . 1-800-843-9053

Oficina principal: 180 Howard Street
San Francisco, CA 94105-1639
415-538-2000

Sucursal: 845 S. Figueroa
Los Angeles, CA 90017-2515
213-765-1000

Sitio Web: www.calbar.ca.gov

Cómo Contratar a un Contratista

Después de un desastre, los vendedores a menudo van de puerta en puerta en todos los vecindarios buscando clientes nuevos, ofreciendo sus servicios de limpieza y reparación. Aunque muchas de estas personas son serias y honestas, algunas no lo son. A continuación presentamos una lista de las medidas que debe tomar para protegerse, como propietario de una vivienda, de individuos inescrupulosos que se presentan como contratistas legítimos:

- Llame al ajustador de seguros asignado a la reclamación de daños a su propiedad y pídale que haga un presupuesto del daño y del costo probable de repararlo. Esto le dará un presupuesto aproximado, realizado por un profesional, que usted podrá usar al negociar con los contratistas.
- Verifique todas las referencias al considerar a un contratista, sobre todo si el contratista viene a su puerta y le ofrece hacer las reparaciones. Indague la reputación profesional del contratista hablando con bancos, proveedores de materiales de construcción, clientes anteriores del contratista, la Asociación de Constructoras de Viviendas y el Better Business Bureau. Además, sólo emplee a contratistas de confianza y con licencia. Póngase en contacto con el CSLB para verificar todas las licencias.
- No se apresure a firmar un contrato con un contratista. Conviene obtener muchas tarjetas de presentación, entrevistar a varios contratistas y solicitar múltiples presupuestos para compararlos. Asegúrese de leer todo lo que aparezca en letra chica en todos los presupuestos y contratos.

- Cuidese de los contratistas que lo insten a gastar mucho dinero en reparaciones temporales. Aunque los pagos de reparaciones temporales razonables están cubiertos como parte de la resolución total de la reclamación, no conviene pagar a un contratista una suma demasiado alta por reparaciones temporales, ya que ello podrá reducir la cantidad total de dinero que tendrá a su disposición para completar las reparaciones permanentes.
- Siempre que sea posible contrate a contratistas locales con licencia, ya que es más fácil tratar con un contratista local si surgen problemas. Sin embargo, como no siempre es posible tratar con contratistas locales en una situación de desastre en la que los contratistas locales están inundados con trabajo de reparación, asegúrese de verificar las referencias completamente, como se halla indicado más arriba.
- Solicite al contratista que ponga todo lo hablado por escrito. Asegúrese que el contrato esté bien escrito. Si el contratista provee garantías, deben estar escritas en el contrato, indicando claramente qué está garantizado, quién es responsable por la garantía y el plazo de validez de la garantía. Además, si se realizan cambios o modificaciones a los términos del contrato, deben estar aceptados por escrito por todas las partes.
- Nunca firme un contrato con espacios en blanco que no se hayan llenado. Los contratistas inescrupulosos pueden llenar los espacios en blanco más adelante con términos inaceptables.
- Si los costos involucrados son elevados, considere pedirle a un abogado que examine el contrato propuesto antes de firmarlo, para su protección.

- Nunca pague a un contratista por el proyecto completo por adelantado o antes de que finalice el proyecto. La ley de California requiere que la cantidad del anticipo que se pague por un proyecto de mejoramiento, aparte de la construcción de una alberca, no exceda la menor de las siguientes sumas: \$1,000 ó el 10% del precio del contrato, excluyendo los cargos de financiamiento. Le conviene pagar con un cheque, en lugar de dinero en efectivo, porque ello le permite retener su cheque cancelado como un recibo.
- Sospeche especialmente de los vendedores que van de puerta en puerta y que ofrecen presupuestos excesivamente bajos, se niegan a dejarle el contrato hasta el día siguiente o tratan de venderle servicios jugando con sus emociones.
- Recuerde que la ley federal requiere un período de “enfriamiento” de tres días en las ventas de puerta en puerta no solicitadas de más de \$25.
- Si decide cancelar un contrato firmado, debe hacerlo dentro de los tres días de haberlo firmado. Asegúrese de seguir el acuerdo indicado en la cláusula de cancelación del contrato. Debería enviar notificación por escrito por correo certificado, para que tenga prueba de la cancelación del contrato.
- Pregunte al contratista si tiene seguro de responsabilidad general y de compensación para trabajadores. Pida que el contratista que elija le muestre un certificado de seguro (COI) con el nombre de la compañía de seguros, el número de la póliza y los límites de la póliza del contratista. Usted puede ponerse en contacto directamente con la compañía de seguros para verificar la información en el COI. No trate con un contratista que no tenga cobertura de seguro adecuada. Si el contratista no está asegurado, usted puede ser responsable por los accidentes que ocurran en su propiedad.

- Mantenga una carpeta del trabajo con todos los papeles que tengan que ver con el trabajo que se esté haciendo. Esta carpeta debe contener el contrato firmado y cualquier cambio al contrato; los planos y las especificaciones; las cuentas y las facturas; los cheques cancelados; los certificados de seguros; las descargas de prendas de subcontratistas y proveedores de materiales; una hoja de datos de cada contratista que indique el trabajo realizado; la fecha aproximada de la finalización del trabajo; y, todas las cartas, notas o correspondencia de cualquier tipo con el contratista.
- Si se hace trabajo de excavación, como cloacas o paredes del sótano, asegúrese que un inspector de construcción o un observador inspeccione el trabajo antes de que no se pueda ver. Una evaluación independiente puede ayudar a evitar que ocurran problemas similares en el futuro al identificar los problemas ahora, lo que permite que se realicen las modificaciones necesarias antes de que continúe la construcción.
- Lamentablemente, ocurren demoras en los proyectos de construcción. Aunque usted puede entender claramente los términos de su contrato, puede haber circunstancias (tales como el tiempo) que impidan que el contratista haga el trabajo a tiempo. Esto es normal en todo proyecto de construcción.

Puntos Importantes Sobre el Fraude en las Reparaciones de la Propiedad

El fraude vinculado a las reparaciones de la propiedad por lo general tiene que ver con contratistas faltos de ética o incompetentes. Los consumidores deben estar conscientes de las siguientes señales de advertencia al obtener presupuestos de contratistas de construcción:

- El contratista no tiene una oficina de trabajo local y/o no tiene un número de teléfono local.
- El contratista no puede o no está dispuesto a dar referencias.
- El lugar de contacto del contratista es un hotel, una taberna, una camioneta de trabajo o algún otro lugar que no es su lugar de empleo o residencia.
- El contratista se ocupa en persona de todos los aspectos de su empresa, evitando el uso del correo.
- El contratista quiere que le paguen la cantidad completa en efectivo.
- El contratista no tiene equipo adecuado para hacer el trabajo.
- El contratista llega al lugar de la pérdida (hogar o empresa) sin que se lo pidan.

- El presupuesto del contratista es muy general.
- El contratista no es un contratista afianzado y con la debida licencia.
- El contratista rehúsa proporcionar un certificado de seguro contra su responsabilidad general o de su compañía de seguros de compensación para trabajadores.
- El presupuesto del contratista es muy inferior a los presupuestos que recibió de otros contratistas. El viejo dicho de que "cuando la limosna es grande hasta el santo desconfía" es aplicable en este caso.



Otros Recursos

Junta Estatal De Licencias Para Contratistas

La Junta Estatal de Licencias para Contratistas tiene algunas publicaciones que le pueden ayudar a identificar y evitar problemas antes de que ocurran. Algunos de los títulos de estos folletos son:

"What You Should Know Before You Hire a Contractor"
(Qué debe saber antes de contratar a un contratista)

... brinda información sobre cómo contratar a contratistas y trabajar con ellos.

"A Consumer Guide to Home Improvement Contracts -
"Terms of Agreement"
(Una Guía de Contratos de Mejoramiento de la Vivienda -
"Términos del Acuerdo")

... información para propietarios sobre los requisitos legales para los contratistas de mejoramiento de viviendas.

Para obtener una copia gratuita de estas publicaciones llame sin cargo a la Junta Estatal de Licencias para Contratistas, al 1-800-321-2752, ó visite su sitio web en www.cslb.ca.gov

Dirección postal: Contractors State License Board
P.O. Box 26000
Sacramento, CA 95826

Ayude a Combatir el Fraude de Seguros

El fraude más común que ocurre después de un desastre por lo general tiene que ver con cobrar precios excesivos, ofrecer quitar los escombros y solicitar donaciones caritativas fraudulentas. Debido a que las pérdidas de propiedad causadas por un desastre pueden ser tan traumáticas, las víctimas de desastres pueden ser presa fácil del fraude. Es importante estar alerta y tener cuidado con las personas que traten de aprovechar la vulnerabilidad emocional de los afectados por un desastre.

División de Fraude Oficinas Regionales

Si sospecha actividades fraudulentas después de un desastre, o en cualquier momento, póngase en contacto con una de nuestras oficinas:

Office	Address	Counties Served
Benicia	1100 Rose Drive, Suite 100 Benicia, CA 94510 (707) 751-2000	Alameda, Contra Costa, Del Norte, Humboldt, Lake, Marin, Mendocino, Napa, San Francisco, Solano, and Sonoma
Fresno	1780 East Bullard, Suite 101 Fresno, CA 93710 (559) 440-5900	Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mariposa, Merced, San Luis Obispo, and Tulare
Inland Empire	9674 Archibald Avenue, Suite 100 Rancho Cucamonga, CA 91730 Phone: (909) 919-2200	Riverside and San Bernardino
Orange	333 South Anita Drive, Suite 450 Orange, CA 92868 Phone: (714) 712-7600	Orange
Sacramento	2400 Del Paso Road, Suite 250 Sacramento, CA 95834 Phone: (916) 854-5700	Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, Lassen, Modoc, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sacramento, San Joaquin, Shasta, Sierra, Siskiyou, Stanislaus, Sutter, Tehama, Trinity, Tuolumne, Yolo, and Yuba
San Diego	10021 Willow Creek Road, Suite 100 San Diego, CA 92131 Phone: (858) 693-7100	Imperial and San Diego
Silicon Valley	18425 Technology Drive Morgan Hill, CA 95037 Phone: (408) 201-8800	Monterey, San Benito, San Mateo, Santa Clara, and Santa Cruz
Southern Los Angeles County	5999 East Slauson Avenue City of Commerce, CA 90040 Phone: (323) 278-5000	Southern Los Angeles County
Valencia	27200 Tourney Road, Suite 375 Valencia, CA 91355 Phone: (661) 253-7400	Northern Los Angeles County, Santa Barbara, and Ventura

Departamento De Ingeniería Forestal y Protección Contra Incendios De California

El Departamento de Ingeniería Forestal y Protección contra Incendios de California es una agencia de socorro de emergencia y de protección de los recursos naturales que proporciona materiales educativos e instrumentos útiles para ayudar a las personas de California a proteger sus hogares y a reducir los daños materiales que causan los incendios.

El Departamento de Ingeniería Forestal ofrece la "Homeowner's Checklist" (Lista de Control para Propietarios), un instrumento útil de protección contra incendios para uso dentro y fuera de su hogar. Homeowner's Checklist se encuentra en el sitio web del Departamento, en:

www.fire.ca.gov. Imprímalo y úselo como una guía práctica para verificar las medidas de seguridad, habitación por habitación; después salga y verifique que haya tomado todas las precauciones posibles contra los incendios forestales.

La responsabilidad del propietario es importante para la protección contra incendios, tanto dentro como fuera de la vivienda.

Comuníquese con nosotros

¿Tiene alguna pregunta, comentario o inquietud?

Puede comunicarse con nosotros de varias maneras:



- Llame a nuestra Línea Especial del Consumidor al (800) 927-4357
- Dispositivo de Comunicaciones para Sordos marque el (800) 482-4833
- Las líneas telefónicas están abiertas de 8 de la mañana a 6 de la tarde, hora del Pacífico, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos.



- Escriba: California Department of Insurance
300 South Spring St., South Tower
Los Angeles, CA 90013



- Envíe un mensaje electrónico mediante nuestro sitio web, en: www.insurance.ca.gov



- Visítenos en persona en el 9º piso de la dirección que figura más arriba. Horario de atención: lunes a viernes de 8 de la mañana a 5 de la tarde, hora del Pacífico, excluyendo los días feriados.

The California Department of Insurance

Consumer Education and Outreach Bureau
300 South Spring Street, South Tower,
Los Angeles, CA 90013

1-800-927-4357

1-800-482-4833 (TTY)

1-877-401-9550 (CEOB)

www.insurance.ca.gov



This brochure is a project of the staff of the California
Department of Insurance.

Form 407 / Don't Get Burned After a Disaster

April 2019 –