

Sesiones para escuchar a la comunidad

Informe de resultados

Febrero de 2022

Estimados amigos de Oregon Consumer Justice:

Me complace compartir el presente informe sobre las sesiones para escuchar a la comunidad que Oregon Consumer Justice organizó para conocer más sobre cómo los residentes de Oregon se ven afectados por la injusticia hacia el consumidor. Sabemos que los consumidores con bajos ingresos y los consumidores de comunidades sistemáticamente desfavorecidas y marginadas son los que, con mayor frecuencia, [experimentan comportamientos abusivos](#). Por este motivo, hemos enfocado estas primeras sesiones para escuchar a los residentes de Oregon de comunidades de bajos ingresos, comunidades afroestadounidenses y latinas, comunidades de inmigrantes, comunidades rurales, adultos mayores y personas con antecedentes de encarcelamiento. Agradecemos profundamente a nuestros socios colaboradores en la comunidad que nos ayudaron a organizar estas sesiones de escucha, y a las personas que compartieron generosamente y con valentía sus experiencias con nosotros.

Lo que escuchamos coincide con lo que escuchamos por parte de [agencias policiales](#), de otras organizaciones a cargo de la justicia económica y del consumidor, y de nuestros colaboradores en las comunidades. Los residentes de Oregon son víctimas de estafas, de concesionarias de vehículos sin escrúpulos, de tácticas de telemarketing y de acuerdos de servicio difíciles de rescindir, a un ritmo alarmante.

Lo que escuchamos es tan preocupante como alarmante. La mayoría de las personas con las que hablamos experimentaron de primera mano la injusticia hacia los consumidores o tenían a un familiar que sufrió dicha injusticia. Y la mayoría no tenía acceso inmediato a asesoramiento legal ni tampoco sabía dónde y cómo presentar un reclamo ante una agencia reguladora o policial. A pesar del arduo trabajo de los abogados, de los defensores y del personal de las agencias reguladoras, lo que hemos escuchado apunta a la existencia de importantes obstáculos en cuanto al acceso a la justicia.

Sabemos que la poca cantidad de la muestra de estas sesiones de escucha hace que los hallazgos sirvan de más utilidad a modo de guía para futuras

conversaciones e investigaciones. Ya hemos comenzado ese trabajo y esperamos colaborar con ustedes a través de la identificación de estrategias para optimizar la justicia hacia los consumidores para todos los residentes de Oregon.

En colaboración.

Jagjit Nagra, Doctorado en Leyes (JD)
Director Ejecutivo, Oregon Consumer Justice

Tabla de contenidos

Resumen ejecutivo	6
Introducción	7
Explicación del proceso	7
Temas mencionados	9
Hallazgos	10
1. Compra automática	10
Préstamos para automóviles y tasas de interés	10
Venta de automóviles con desperfectos de fábrica y prácticas de talleres de reparación	11
Alquiler de automóviles	12
2. Deudas y cobros	12
Deudas médicas/cobros	12
Agencias de cobro	12
Préstamos estudiantiles	13
3. Multas y tarifas	13
Tarifas judiciales	13
Tarifas no razonables en centros correccionales	13
Tarifas variables en función del tipo de pago	14
Tarifas por la licencia del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV)	14
Tarifas universitarias no divulgadas	14
Tarifas cobradas por el suministro de facturas de servicios públicos	14
4. Créditos y cuentas	15
Calificación crediticia	15
Tarifas y prácticas abusivas con tarjetas de crédito	15
Cancelación del pago automático	16
Depósitos de la compañía de servicios públicos	16
Compañías de comunicación (Internet, telefonía móvil, televisión)	16
Facturación de atención médica	17
Tiendas de muebles	17

5. Vivienda	17
Vivienda	18
Préstamos hipotecarios	18
Políticas y prácticas en materia de depósitos de seguridad	19
Compra de parques de viviendas prefabricadas por parte de compañías	19
Tarifas de solicitud de alquiler	20
Recuperación después de incendios forestales	20
6. Estafas	20
7. Seguro	22
Seguro médico y límites de cobertura	22
Manipulación del seguro	22
8. Discriminación en función de la raza, el origen étnico o el idioma	22
9. Discriminación por género	23
10. Robo de salario/servicio	23
11. Precios inflados en temporada alta	23
12. Publicidad falsa	24
13. Permisos comerciales después de incendios forestales	24
14. Problemas con el Servicio de Impuestos Internos (IRS)	24
15. Privacidad de los datos	24
16. Tecnología de asistencia	25
17. Acceso a la justicia	25
Límites del acceso legal	25
No sé cómo presentar un reclamo	27
Mala praxis jurídica	28
Reclamos no resueltos	29
Siguientes pasos	29

Resumen ejecutivo

Oregon Consumer Justice (OCJ) moderó doce sesiones para escuchar a la comunidad entre julio de 2021 y febrero de 2022. Fueron conversaciones estructuradas entre grupos de miembros de la comunidad, reclutados por organizaciones colaboradoras. El orden del día, facilitado por el personal de OCJ y de las organizaciones colaboradoras, se estructuró de forma flexible, con el objetivo de conocer qué tipo de problemas relacionados con la justicia hacia el consumidor surgían de forma orgánica.

Los participantes de las sesiones de escucha procedían de varias partes del estado y representaban diversos orígenes étnicos y raciales, así como una amplia variedad de experiencias de vida. Los participantes recibieron una compensación por su tiempo, al igual que las organizaciones que los reclutaron y moderaron las sesiones de escucha de manera conjunta con OCJ. Estamos en deuda con las organizaciones colaboradoras y su personal que nos ayudaron a generar la confianza necesaria para que los participantes compartieran sus experiencias abiertamente, y con los participantes que compartieron sus historias con tanta generosidad.

A lo largo de las 12 sesiones, escuchamos cuatro temas clave:

1. La justicia hacia el consumidor no es una realidad para las personas con las que hablamos ni para los miembros de su familia y su comunidad.
2. Las personas se ven perjudicadas por personas abusivas de diversas maneras.
3. Las personas no tienen un fácil acceso para hacer cumplir la ley.
4. Las personas carecen de acceso a un apoyo jurídico de confianza.

El informe analiza los tipos de daños identificados e incluye descripciones de lo que experimentaron las personas. También hemos preparado una [hoja de recuento](#), que ofrece una lista detallada y un recuento de problemas planteados, por sesión.

El problema más frecuente fue el de los concesionarios de automóviles, tanto en lo que respecta a la calidad de los vehículos vendidos como a la financiación abusiva y desleal. Escuchamos problemas relacionados con deudas y agencias de cobro, en los que las deudas médicas representan el ejemplo más frecuente. Las prácticas de crédito y de cuentas, especialmente en el caso de las telecomunicaciones, fueron

un problema generalizado, incluidas las cuentas de pago automático, que son difíciles de cancelar. La vivienda fue un tema frecuente, tanto para los inquilinos como para los propietarios. La discriminación racial y de género también se identificó como una constante. Las estafas de todo tipo son habituales y las técnicas cambian rápidamente.

En el corto plazo, los datos de las sesiones de escucha nos ayudarán a priorizar nuestro trabajo para 2022. Estos esfuerzos a corto plazo nos ayudarán a perfeccionar las estrategias de mayor repercusión dentro de nuestros cuatro ecosistemas de derecho, comunidad, consumidores y políticas.

Toda la información y la experiencia que recojamos serán esenciales para nuestros próximos pasos: desarrollar el plan estratégico de OCJ y establecer nuestras prioridades de acción, y trabajar con los colaboradores para cocrear un relato que apoye la construcción de un movimiento amplio impulsado por la comunidad para avanzar verdaderamente en la justicia hacia el consumidor en Oregon.

Introducción

Con el fin de que los consumidores nos relaten de forma directa sus experiencias de injusticia en materia de consumo y sus intentos de procurar una solución, Oregon Consumer Justice (OCJ) organizó sesiones de escucha en colaboración con organizaciones comunitarias desde julio de 2021 hasta febrero de 2022. Dichas sesiones de escucha han servido como base para nuestro trabajo a los fines de establecer los asuntos de prioridad y evaluar las oportunidades de impacto estratégico en las realidades de los residentes de Oregon de diversas procedencias, geografías y experiencias.

Explicación del proceso

Nuestras sesiones para escuchar a la comunidad incluyeron conversaciones estructuradas entre grupos de miembros de la comunidad, reclutados por organizaciones colaboradoras. El orden del día básico de cada sesión se encuentra en el Anexo 1.

Cada conversación comenzó con una introducción a OCJ y una definición muy amplia de lo que podría ser la falta de justicia hacia los consumidores. Con el

objetivo de determinar qué problemas surgían de forma orgánica, el personal de OCJ y nuestros coanfitriones colaboradores evitaron guiar las conversaciones en torno a un tema en particular o hacia un asunto determinado.

Los participantes de las sesiones de escucha procedían de varias partes del estado y representaban diversos orígenes étnicos y raciales, así como una amplia variedad de experiencias de vida. Muchos participantes eran inmigrantes y algunos vivían en Oregon sin documentación. Muchos hablaban idiomas que no eran el inglés.

Algunos habían sido encarcelados. Algunos vivían con discapacidades o tenían familiares que vivían con una discapacidad. Las edades oscilaban entre los 18 y los 80 años. La mayoría vivía con ingresos bajos o modestos. Algunos eran inquilinos, otros propietarios y otros vivían en parques de viviendas prefabricadas.

Los participantes recibieron una compensación por su tiempo, al igual que las organizaciones que los reclutaron y moderaron las sesiones de escucha de manera conjunta con OCJ. Estamos en deuda con las organizaciones colaboradoras y su personal que nos ayudaron a generar la confianza necesaria para que los participantes compartieran sus experiencias abiertamente, y con los participantes que compartieron sus historias con tanta generosidad.

OCJ organizó 12 sesiones de escucha en colaboración con las siguientes organizaciones:

- Personal de DevNW Financial Empowerment, 13 de julio de 2021
- Centro de Servicios para Campesinos, 12 de agosto de 2021
- Portland Community Reinvestment Initiative, 9 de septiembre de 2021
- Unite Oregon, 22 de septiembre de 2021
- DevNW, 4 de octubre de 2021
- Personal del Consejo Hispano, 14 de octubre de 2021
- Únete, 11 de marzo de 2021
- Lakewood Residents Association, 11 de noviembre de 2021
- Proyecto de Preservación de la Familia (YWCA), 28 de noviembre de 2021
- Personal del Proyecto de Preservación de la Familia (YWCA), 30 de noviembre de 2021
- Consejo de Oregon sobre Discapacidades del Desarrollo, 16 de diciembre de 2021

- Centro de Adultos Mayores “Hollywood Senior Center”, 18 de febrero de 2022

Es importante reconocer que no hicimos un muestreo ni un relevamiento, de manera tal que nuestros hallazgos se consideraran datos formales o cuantificables.

Temas mencionados

A lo largo de las 12 sesiones, escuchamos cuatro temas clave:

1. La justicia hacia el consumidor no es una realidad para las personas con las que hablamos ni para los miembros de su familia y su comunidad.
2. Las personas se ven perjudicadas por personas abusivas de diversas maneras.
3. Las personas no tienen un fácil acceso para hacer cumplir la ley.
4. Las personas carecen de acceso a un apoyo jurídico de confianza.

En las siguientes secciones se describen los problemas que se trataron con frecuencia, así como los que solo se plantearon una o dos veces. La sección final de este informe comparte nuestras ideas sobre los próximos pasos y cómo planeamos combinar estos aprendizajes con la información que podemos obtener de informes de investigación más formales, datos de terceros y conversaciones con colaboradores comunitarios y expertos en la materia a medida que avanzamos en nuestro proceso de planificación estratégica. También prevemos oportunidades para mantener conversaciones más profundas y centradas con los miembros de la comunidad en la primavera y el verano de 2022.

Hallazgos

Asuntos planteados en las sesiones para escuchar a la comunidad

1. Compra automática

“Es difícil hacer las preguntas correctas cuando no sabes lo que deberías saber. Así que es fácil que se aprovechen de uno”.

Préstamos para automóviles y tasas de interés

En siete sesiones, escuchamos historias sobre experiencias negativas con las condiciones financieras para la compra de automóviles. Entre los temas específicos mencionados se encuentran:

- Los concesionarios no proporcionan información completa al presentar las opciones de financiación, lo que da lugar a tasas de interés elevadas y pagos altos por el automóvil.
- Tasas de interés y planes de pago que habrían llevado a pagar el doble del valor del vehículo.
- Varias historias de tasas de interés del 29 %.
- Descubrir que los pagos del automóvil eran solo para la cancelación de intereses y que no se destinaba nada al monto de capital adeudado.
- Se los animó a solicitar préstamos incluso cuando no los necesitaban y a pedirlos a nombre de sus hijos para ayudarlos a generar crédito.
- Se les prometió un alto valor de canje, que se redujo cuando se cerró el trato.

Los inmigrantes, sobre todo los que no cuentan con un número de Seguro Social o no hablan inglés, parecen ser un objetivo especial. Las mujeres también se sintieron objetivo de los concesionarios.

Se nos indicó que la gente se siente atrapada, porque tener un automóvil es necesario para trasladarse al trabajo y llevar a los niños a la escuela, y en realidad no saben cuáles son sus opciones.

Los concesionarios complementan las ventas de automóviles y hablan con rapidez de las opciones de financiación sin intereses o a bajo interés. La gente acaba con automóviles más costosos de lo previsto y con préstamos que no pueden pagar, especialmente quienes enfrentan obstáculos con el idioma.

Durante una conversación con el personal de una organización de capacitación financiera, los participantes señalaron que todos tienen clientes con problemas de préstamos para automóviles. Se preguntaban si era posible exigir una mejor información en torno a los préstamos para automóviles, tal vez similar a la que se utiliza cuando se financia una vivienda, para ayudar a la gente a comprender mejor el verdadero costo del automóvil que pretenden comprar.

Venta de automóviles con desperfectos de fábrica y prácticas de talleres de reparación

En cinco de las sesiones, escuchamos historias sobre la compra de carros con problemas de funcionamiento sin saberlo, y en dos de ellas, historias sobre el trato desigual o abusivo en los talleres de reparación de vehículos. Las mujeres informaron problemas con talleres de reparación de automóviles que intentaban venderles reparaciones innecesarias o parecían deshonestos sobre lo que ofrecían.

Algunos ejemplos concretos son los siguientes:

- Una persona adquirió un automóvil con GMC y lo llevó a un concesionario de GMC para su reparación. Le dijeron que el vehículo había estado en una inundación en Luisiana. Adquirió otro automóvil y, al volver a consultar el préstamo del automóvil anterior, se dio cuenta de que el préstamo se había estructurado de tal manera que solo \$200 de un pago de \$700 se destinaban al capital.
- Después de pagar \$1500 por la reparación del automóvil, la luz del motor seguía encendida. A la dueña del automóvil le dijeron que el sensor estaba conectado a una pieza nueva y que realizar la conexión costaría otros \$1200. Cuando estaba a punto de irse, se dio cuenta de que el sensor de retroceso no funcionaba. En el taller, dijeron que no sabían si funcionaba cuando llegó y no le creyeron cuando manifestó que sí funcionaba. Le cobrarían otros \$150 para diagnosticar por qué el sensor de retroceso dejó de funcionar.
- Durante una sesión en el sur de Oregon, varias personas conocían y habían comprado automóviles en el mismo concesionario. El concesionario vendía automóviles defectuosos y los precios de venta y las tasas de interés eran bastante elevados.

Alquiler de automóviles

Una participante compartió una historia sobre un problema con una compañía de alquiler de automóviles. Después de completar una solicitud de alquiler en línea y proporcionar lo que parecía una cantidad inusual de información personal, la persona decidió retirarse de la reserva y buscar otra compañía de alquiler de automóviles. Le cobraron la reserva, aunque está segura de que no presentó la solicitud de reserva.

2. Deudas y cobros

Deudas médicas/cobros

Escuchamos varias historias sobre el impacto de la deuda médica. Algunos participantes manifestaron que no cuentan con seguro médico y que han acumulado miles de dólares en deudas médicas. Para muchos, su deuda es tan grande que nunca podrán pagarla. También escuchamos de varios participantes que los hospitales a menudo remiten a las personas a agencias de cobro, aparentemente sin pensarlo dos veces.

Una mujer relató que en una ocasión estuvo muy enferma y fue hospitalizada. No pudo establecer un plan de pagos para su cuantiosa deuda y el proveedor envió la deuda directamente a la agencia de cobro.

Agencias de cobro

Escuchamos varias historias sobre problemas con las agencias de cobro. Algunos ejemplos concretos son los siguientes:

- Una persona compartió su experiencia con una agencia de cobro que le dedujo una cantidad errónea de su cuenta bancaria, sin explicación alguna.
- Otra persona describió cómo canceló una deuda en una agencia de cobro según un plan de pago acordado, y el hecho de que una agencia de cobro diferente se pusiera en contacto con ella para intentar cobrar la misma deuda.

Préstamos estudiantiles

Las personas señalaron que no siempre comprendían las diferencias entre los tipos de préstamos estudiantiles y tomaron conocimiento de que algunos son bastante abusivos. Los préstamos no subvencionados comienzan a devengar intereses al momento en que el prestatario recibe el dinero, mientras que los préstamos subvencionados no devengan intereses hasta después de la graduación o hasta que la inscripción a clases desciende por debajo del tiempo parcial.

Alguien refirió la historia de su hermana, a la que convencieron para que se registrara para asistir a clases en una universidad con fines de lucro (en la que las tarifas de pago de los estudios eran más elevadas que aquellas de clases

equivalentes a las que dicha persona asistía en otro lugar). Después de darse cuenta de que no podía seguir el ritmo de una clase, terminó con un saldo de préstamo elevado y sin ningún crédito escolar para constatarlo.

3. Multas y tarifas

Tarifas judiciales

Algunas personas que atravesaron procesos judiciales describieron su dificultad para pagar las tarifas judiciales. El tema de las tarifas elevadas para presentar demandas como factor disuasorio en la búsqueda de soluciones legales surgió en varias de las sesiones, pero fue especialmente frecuente en las sesiones de escucha de YWCA con personas que han estado en prisión.

Tarifas no razonables en centros correccionales

Durante las sesiones de escucha con la YWCA, escuchamos hablar bastante de las numerosas tarifas y los cargos elevados a los que se enfrentan las personas cuando están en prisión. Esto incluye cargos por lo siguiente:

- Expedientes médicos
- Suministros, incluidos los suministros de higiene
- Refrigerios
- Llamadas telefónicas
- Llamadas en videoconferencia con hijos por orden judicial

Los participantes hablaron de los elevados precios de los artículos de higiene y de la desmotivación sistemática para compartir con otros reclusos. Por ejemplo, una caja de tampones cuesta \$4, lo que equivale a la mitad del salario mensual de un asistente. También se cobran altos cargos por enviar correo postal al hogar cuando se está en prisión por primera vez, lo que a menudo hace que la gente pierda sus identificaciones para evitar endeudarse al enviar el correo.

Tarifas variables en función del tipo de pago

Escuchamos diferentes historias sobre el cobro de un precio diferente por algo, según el método de pago.

- En las sesiones de escucha de la YWCA, escuchamos hablar de la diferencia de costos para depositar fondos en la cuenta de un recluso, según el tipo de pago. Para depositar \$25, la cantidad máxima por depósito, la tarifa es de \$1.95 para quienes paguen en línea y tengan una identificación (ID) verificable. La tarifa es de \$7.95 para quienes paguen en efectivo y en persona.
- Alguien compartió una historia sobre una importante tienda minorista que se negaba a ofrecer un descuento anunciado si el cliente pagaba en efectivo en lugar de con tarjeta de débito o crédito.

Tarifas por la licencia del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV)

Escuchamos que los cargos elevados para obtener una nueva identificación (ID) constituyen un obstáculo para quienes regresan al hogar después de haber estado en prisión.

Tarifas universitarias no divulgadas

Escuchamos el caso de un joven que se inscribió, pero no asistió a una orientación en el Estado de Washington. Se le cobró un “cargo de orientación” de \$800, que en la actualidad dedica su tiempo para impugnar.

Tarifas cobradas por el suministro de facturas de servicios públicos

Escuchamos el caso de que los propietarios de un parque de viviendas prefabricadas cobran a los residentes un cargo de \$5 por proporcionar una copia de sus facturas de servicios públicos. Estos propietarios se resisten a mostrar las facturas en su totalidad y a explicar cómo se dividen los cargos, y en su lugar indican a los residentes lo que adeudan sin ninguna forma de seguimiento ni confirmación por parte de estos últimos.

4. Créditos y cuentas

Calificación crediticia

Varias organizaciones que moderaron sesiones de escucha ofrecen recursos y capacitación para ayudar a las personas a adquirir viviendas y alcanzar otras metas financieras. Durante dichas sesiones, escuchamos lo difícil que les resultaba aumentar y mantener su calificación crediticia. También hemos oído hablar de otros

problemas del proceso de calificación crediticia, como la dificultad y la lentitud con que se corrigen los errores en los informes crediticios.

Conocimos la historia de una mujer que había estado realizando pagos mensuales del automóvil mediante el sistema de pago automático. Uno de los pagos no se efectuó, lo que hizo que su puntuación crediticia se redujera 100 puntos. El error de pago se resolvió, pero nadie pudo remediar la calificación crediticia, a pesar de que se pusiera en contacto con varias agencias reguladoras, entre ellas, el Departamento de Justicia de Oregon (DOJ, por sus siglas en inglés), la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) y la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés).

Tarifas y prácticas abusivas con tarjetas de crédito

Un par de participantes de la conversación habían trabajado anteriormente en instituciones financieras e hicieron referencia a prácticas abusivas. Uno de ellos relató que se le había pedido que inscribiera en tarjetas de crédito a personas que habían girado sus cuentas en exceso.

Otros participantes hablaron de las tarjetas de crédito que ofrecen las tiendas y destacaron la falta de información clara por parte de las tiendas que las ofrecen. Los participantes también hablaron sobre la práctica de las tiendas de indicar a los clientes que simplemente soliciten otra tarjeta si extraviaban la tarjeta de crédito de la tienda.

Cancelación del pago automático

Los participantes señalaron lo difícil que resulta cancelar el pago automático de una variedad de servicios o productos. Muchas compañías no aceptan la cancelación por teléfono y exigen la cancelación por correo electrónico o en persona. Además, las personas en prisión no tienen tiempo ni apoyo para cancelar los planes de pago, lo que genera un crédito arruinado, grandes deudas y obstáculos adicionales para la reincorporación.

Un participante describió el intento de cancelar el pago automático de su membresía del gimnasio durante la pandemia del COVID. El gimnasio le exigía llevar adelante un proceso de varios pasos en persona, que incluía tomarse una fotografía mientras firmaba el formulario.

Depósitos de la compañía de servicios públicos

Hemos oído hablar de una compañía eléctrica de Eugene que exige un depósito del *doble de la factura más elevada anterior del inquilino* para establecer el servicio de electricidad.

Compañías de comunicación (Internet, telefonía móvil, televisión)

Los teléfonos móviles y el servicio de Internet son cada vez más esenciales para la vida cotidiana y cobraron aún más importancia durante la pandemia. En cinco sesiones de escucha, hemos oído hablar de problemas relacionados con la facturación y las cuentas de las compañías de comunicación. Entre los ejemplos concretos de problemas que escuchamos se encuentran los siguientes:

- Las compañías de servicios de telefonía móvil ofrecen un valor de canje para los teléfonos, pero descuentan el valor después de haber enviado el teléfono.
- Se canceló un plan de televisión y se devolvió el equipo, pero se siguió cobrando al cliente durante seis meses.
- Un participante tenía instalado un servicio de Internet, pero no funcionaba. Canceló el plan y devolvió el equipo, pero la compañía siguió cobrándole e insistía en que el equipo no se había devuelto, a pesar de la documentación que confirmaba lo contrario. El participante debió cancelar la tarjeta de crédito para detener el pago automático. Se envió la factura a la agencia de cobro, la cual todavía se encuentra en disputa.
- Un proveedor de Internet ofrecía un plan por \$81 mensuales, pero cobraba al cliente \$115 por mes. El proveedor no le permitió cancelar el plan, por lo que el individuo se puso en contacto con la FCC para obtener un reembolso completo.

Facturación de atención médica

Escuchamos historias de confusión relacionadas con la facturación de la atención médica. Los precios de los procedimientos y las visitas médicas no resultan claros hasta que se facturan. También escuchamos casos en los que el cobro de facturas por atención médica es bastante agresivo.

- Algunas personas con enfermedades crónicas indicaron que consideraban que el consultorio de su médico realizaba un procedimiento tras otro simplemente porque contaban con un seguro médico.

- Una participante describió haber tenido que pagar una endodencia que su hijo necesitaba. Debido a la pandemia del COVID, tuvo problemas para pagar el procedimiento y el cirujano oral envió la deuda directamente a la agencia de cobro.
- Un participante describió su intento de pagar servicios quiroprácticos utilizando su plan flexible. Debido a la confusión con el plan flexible, el participante aceptó pagar de su bolsillo, por lo que debió acordar un plan de pagos. El quiropráctico amenazó con embargar el sueldo de todos modos, a pesar del plan de pagos.

Tiendas de muebles

Una tienda de muebles local anunciaba que las compras no tendrían intereses durante seis meses. Sin embargo, el plan de pagos real solo brindaba al comprador tres meses para pagar el monto adeudado antes de que comenzaran a acumularse los intereses.

5. Vivienda

En todas las sesiones de escucha, escuchamos muchos debates relacionados con la vivienda. Las preocupaciones y experiencias se dividen en varias categorías diferenciadas.

Vivienda

Varios residentes compartieron historias que describen la confusión respecto de las normas y las prácticas de las viviendas subvencionadas, en particular en torno a los límites de ingresos, la verificación de los ingresos y la ocupación. También tomamos conocimiento de que los propietarios no proporcionaban a los residentes la documentación adecuada cuando la solicitaban.

Alguien relató una historia sobre sufrir un desalojo que tuvo lugar luego de recibir un aviso para abandonar la vivienda de tan solo 24 horas. Sus muebles quedaron afuera y bajo la lluvia. El propietario afirmó falsamente que había sido amenazado por el nieto del residente. A pesar de llamar a la policía para solicitar ayuda, no se le creyó el reclamo al residente y se lo dejó bajo la lluvia, junto con sus muebles.

Otras personas compartieron historias de alquileres de viviendas inhabitables y de tener que presionar a los propietarios para que hicieran reparaciones esenciales a fin de solucionar problemas tales como el moho.

Préstamos hipotecarios

En varias sesiones de escucha con organizaciones de latinxs, escuchamos que a los beneficiarios de la Acción Diferida para los Llegados en la Infancia (DACA, por sus siglas en inglés) y a los indocumentados se les cobraban tasas de interés sustancialmente más elevadas por sus hipotecas en comparación con sus homólogos blancos. También tomamos conocimiento de que cada vez resulta más difícil que las personas con un Número de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN, por sus siglas en inglés) y sin número de Seguro Social puedan acceder a hipotecas; si lo logran, las tasas son muy elevadas, lo que hace más inalcanzable la asequibilidad a largo plazo.

El personal de proveedores de servicios financieros relató varias historias sobre clientes a los que se había remitido a prestamistas:

- Uno describió la remisión de un cliente con buen crédito a un prestamista con el que trabajan. El prestamista se negó a otorgar un préstamo, sin motivo alguno. Un segundo prestamista aprobó el préstamo sin problemas.
- Otro comentó el caso de un cliente al que un prestamista le aprobó un préstamo de \$400,000 después de que otro ofreciera solo \$250,000.
- Algunas diferencias parecían tener como base la raza. Tomamos conocimiento de que un prestamista realizó ofertas muy diferentes a dos clientes con perfiles financieros similares, pero de distinta raza.

El personal de orientación de vivienda señaló que cree que las prácticas hipotecarias inadecuadas están volviendo a ser habituales. Sistemáticamente se agregan tarifas sorpresivas al final del proceso de compra, se apresura a los compradores para que acepten el trato y se les aumentan las tasas de interés justo antes del cierre.

Conocimos la historia de una pareja que hacía varios años intentaba adquirir una vivienda. No cumplía con los requisitos para obtener una hipoteca por el precio total de la vivienda, pero se les ofreció un préstamo secundario para cubrir el costo. El

préstamo secundario tenía una tasa de interés del 10.99 %, lo cual en un principio no resultaba claro para los compradores.

Políticas y prácticas en materia de depósitos de seguridad

En más de la mitad de las sesiones de escucha, alguien comentó una experiencia relacionada con las prácticas abusivas del mercado de viviendas de alquiler. Las historias incluían lo siguiente:

- Ser obligado a pagar depósitos de seguridad tan elevados como *el triple* del alquiler mensual.
- No poder recuperar el depósito de garantía por el desgaste normal después de años de residencia.
- Tener que realizar un esfuerzo importante para obtener algún tipo de reparación judicial.

Compra de parques de viviendas prefabricadas por parte de compañías

Escuchamos las preocupaciones de los residentes de las asociaciones de viviendas prefabricadas respecto de los aumentos de los alquileres y los cambios que se realizan en las instalaciones físicas sin tener en cuenta la opinión de los residentes. En un parque que solía realizar ventas rápidas de viviendas, el alquiler para los nuevos residentes se encuentra en aumento, lo que hace más difícil vender una vivienda prefabricada cuando es necesario o bien cuando se desea mudarse.

Tarifas de solicitud de alquiler

Escuchamos historias sobre compañías de administración de propiedades que cobran tarifas de solicitud a varias personas, incluso cuando solo hay una unidad disponible para alquilar.

Recuperación después de incendios forestales

En el sur de Oregon, escuchamos muchas historias de familias que perdieron sus hogares a causa de los incendios forestales:

- A muchos hogares de trabajadores agrícolas se les negó la ayuda financiera de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) por no poseer los documentos correctos.
- La información personal de un participante fue utilizada en varias ocasiones por un navegador de solicitudes para realizar reclamos fraudulentos. El

participante no pudo recibir los beneficios a los que debería haber tenido derecho porque los había reclamado otra persona.

- Una familia recibió una vivienda temporal que era inhabitable.

6. Estafas

En cada una de las sesiones de escucha, se tocó el tema de las estafas. Las comunidades se sentían atacadas por su lengua materna, por su condición de discapacitados o por su edad. Los participantes se describieron a sí mismos, así como a sus padres, hijos y familiares adultos con discapacidad, como víctimas de estafas.

A menudo pensamos que las estafas son simplemente molestas, pero resultan peligrosas. Se señaló que es muy difícil detectar una estafa, ya que cambian con mucha frecuencia y tienen lugar por correo electrónico y por teléfono. Las personas mayores son más propensas a tener teléfonos fijos y a ser bombardeadas con llamadas. Muchos participantes indicaron recibir entre 5 y 10 llamadas no solicitadas al día, mientras que otros hablaron de volúmenes de llamadas incluso mayores.

Tomamos conocimiento de muchos tipos de estafas, entre ellas, las siguientes:

- Impostores de ventas de garantías para automóviles, que incluso llaman a personas que no poseen automóviles.
- Impostores del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) o de la Administración del Seguro Social, que solicitan pagos inmediatos.
- Impostores de autoridades policiales, que se comunican por una orden de arresto.
- Impostores de prestamistas hipotecarios, que llaman para ampliar las garantías de una vivienda.
- Personas que ofrecen servicios de consolidación de facturas.
- Correos electrónicos con enlaces que brindan acceso a cuentas bancarias.
- Correos electrónicos de “phishing” sobre computadoras y otros temas.
- Llamadas no verificadas sobre deudas inventadas y dinero adeudado por hipotecas, préstamos estudiantiles o impuestos.

- Llamadas de personas que simulan ser nietos que necesitan dinero en efectivo, u otros familiares que necesitan una cirugía de emergencia.
- Tarifas ilegales que se cobran por ayudar a ciudadanos a realizar procesos que deberían ser gratuitos.

Algunas de las historias que escuchamos de los participantes incluyen las siguientes:

- Una persona, que trabajaba en el servicio de atención al cliente vendiendo tarjetas de regalo en Western Union, describió la capacitación laboral recibida para poder identificar estafas. Indicó que en su trabajo ven un gran número de víctimas de estafas.
- Alguien afirmó que su vecino pidió ayuda para enviar una fotografía en su teléfono. Un desconocido convenció a dicho vecino para que le enviara una fotografía de su tarjeta de crédito.
- Algunos participantes hablaron de que se les cobraba \$30 por programar una cita con el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés) en línea, o \$40 por programar una cita con el Fondo de Ayuda para Trabajadores de Oregon.
- Uno de los participantes, que perdió su vivienda en los incendios forestales de Oregon, fue víctima de una estafa cuando otra persona presentó reclamos en su nombre.

7. Seguro

Seguro médico y límites de cobertura

Los participantes indicaron que, a menudo, su seguro médico no cubre lo que sus proveedores de atención médica desean recetar como tratamiento. Algunos participantes comentaron acerca de proveedores que realizaban pruebas y procedimientos no cubiertos por el seguro médico sin notificar primero la falta de cobertura.

Una participante con cobertura del Plan de Salud de Oregon describió su experiencia con la atención médica de su hijo, que padece una enfermedad

recurrente. Nos relató que tiene la sensación de que los médicos de su hijo solicitan pruebas y tratamientos porque pueden hacerlo y saben que se pagarán.

Manipulación del seguro

Hemos oído que algunas compañías de seguros de automóviles cobran tasas más elevadas a las personas que hablan español. Uno de los participantes relató que, después de sufrir un accidente menor del que no tuvo la culpa, una compañía de seguros le ofreció una póliza con tasas muy elevadas, incluso después de demostrar que no era culpable. Una segunda compañía de seguros ofreció mejores tasas.

8. Discriminación en función de la raza, el origen étnico o el idioma

Escuchamos varios ejemplos sobre cómo se les trata de forma diferente o se les ofrecen precios distintos en bienes o servicios por motivos de raza u origen étnico:

- Un participante describió su intento de reservar unas vacaciones. Cuando habló en español, le cotizaron a una tarifa, pero cuando volvió a llamar y habló en inglés, le cotizaron a una tarifa mucho menor.
- Después de solicitar una tarjeta de crédito para estudiantes y mostrar la identificación con fotografía requerida, un estudiante blanco y otro negro con calificaciones crediticias similares recibieron tasas de interés diferentes.
- Al llamar a una compañía eléctrica para obtener información sobre asistencia por el COVID, un participante habló con un representante que le formuló una serie de preguntas muy invasivas. El cliente cortó la llamada y volvió a llamar; se puso en contacto con un representante que no realizó muchas preguntas y procesó el reclamo de un pago de asistencia.

9. Discriminación por género

Los hombres en prisión cobran por el mismo trabajo salarios más elevados que las mujeres. (Consulte *Préstamos para automóviles y tasas de interés* en la sección 1 para conocer más ejemplos de discriminación por género).

10. Robo de salario/servicio

Tomamos conocimiento de participantes que han sufrido el robo de salarios y servicios. Algunos manifestaron que no saben cómo presentar un reclamo para recuperar los salarios que se les adeudan.

A diferencia de otros estados, Oregon exige que las personas en prisión trabajen 40 horas por semana. En el centro correccional de Coffee Creek, a los reclusos se los envía a seguridad media si no se encuentran preparados para trabajar o si dejan de estar preparados para trabajar. La remuneración por las tareas es muy baja. Por luchar contra los incendios forestales solo se pagaban \$77 por mes.

Tomamos conocimiento de una persona que llevó a cabo un trabajo de techado con un contrato informal. Al final del trabajo, le dijeron que el cliente sospechaba que había robado y se negaron a pagar. Se sintió tan mal por haber sido engañado que no presentó un reclamo. Además, no sabía cómo reclamar y obtener ayuda, porque el contrato era débil. Si hubiera sabido qué pasos dar, lo habría hecho.

11. Precios inflados en temporada alta

Tomamos conocimiento de residentes de la costa que, durante la temporada alta de verano, se enfrentan a precios máximos de gasolina y hoteles, así como a requisitos de permanencia de varios días para alojarse.

12. Publicidad falsa

Los participantes describieron el hecho de que se les ofreciera un precio por bienes o servicios por teléfono o en anuncios, pero que se les cobrara un costo mayor al momento de la compra.

13. Permisos comerciales después de incendios forestales

Un participante del sur de Oregon nos relató que tuvo dificultades para reanudar sus actividades de negocios después de los incendios forestales. Las tarifas de permisos de la ciudad y del condado relacionadas con la reparación y la reapertura eran muy elevadas y no tenía acceso a ninguna fuente de asistencia ni ayuda económica.

14. Problemas con el Servicio de Impuestos Internos (IRS)

Los participantes expresaron la confusión con los sistemas de información del IRS durante y después del encarcelamiento. Los portales no permiten flexibilidad en el caso de las personas que están en prisión y es difícil coordinar la presentación si ambos jefes de familia están encarcelados simultáneamente. Las personas que regresan a su hogar después de haber estado en prisión suelen sufrir una demora de meses en el sistema del IRS que informa su liberación. Esta demora en la presentación de informes dificultó que algunos recibieran sus pagos de estímulo y de Crédito Tributario por Hijos (CTC, por sus siglas en inglés), y el reclamo del Crédito por Ingreso del Trabajo (EITC, por sus siglas en inglés).

Algunos participantes también describieron problemas con los preparadores de impuestos, especialmente como resultado de obstáculos lingüísticos. Uno de los participantes indicó que su preparador de impuestos se olvidó de uno de sus tres hijos al presentar su declaración de impuestos, lo que obligó a realizar una declaración enmendada y provocó una demora en el reembolso.

15. Privacidad de los datos

Hemos escuchado la preocupación suscitada por las compañías que recopilan y venden información personal.

16. Tecnología de asistencia

Algunos participantes de la conversación del Consejo de Discapacidades del Desarrollo de Oregon informaron problemas relacionados con la venta de dispositivos de asistencia defectuosos. Los compradores tienen dificultades para obtener reparaciones o sustituciones, lo que crea problemas importantes para la vida cotidiana. Aunque los dispositivos de asistencia están cubiertos por la "Ley del Limón", es difícil obtener una reparación.

17. Acceso a la justicia

Límites del acceso legal

“Sin dinero, no hay justicia”.

Durante todas las sesiones de escucha, los participantes mencionaron no poder pagar los honorarios de los abogados. Los participantes describieron que los abogados les indicaron que contratarlos para un caso de protección del consumidor sería más costoso que resolver el asunto ellos mismos. Los participantes también manifestaron no comprender realmente el proceso legal y los pasos necesarios que deberían dar para tener un caso sólido. Por encima de todo, los participantes señalaron que no tenían la energía emocional para continuar con un procedimiento legal.

A continuación, se indican algunos otros desafíos e historias que compartieron los participantes:

- Las personas no se sienten seguras para elevar reclamos contra miembros de su comunidad. Una mujer señaló que necesita un abogado para resolver un problema de venta/inspección de la vivienda, pero además de preocuparle que el abogado resulte más costoso que resolver el problema, le preocupa demandar a alguien que sabe dónde vive.
- Los participantes mencionaron no poder investigar a fondo a los abogados y saber en quién pueden confiar.
- Los participantes describieron la confusión respecto de los honorarios condicionales y la forma en que se paga a los abogados. Una persona comentó un caso legal relacionado con un automóvil que se resolvió, pero en el cual los abogados recibieron en última instancia más dinero del que obtuvo por el automóvil, lo que no le pareció justo. Otra persona mencionó que es difícil confiar en los abogados cuando dicen que solo se les debe pagar si se gana: la idea de los acuerdos de honorarios condicionales es confusa.
- Uno de los participantes indicó que no podía permitirse un buen abogado para su asociación de vecinos.

- Los participantes describieron las dificultades que plantean los tribunales por reclamos menores, entre ellas la imposibilidad de pagar las tarifas de presentación de demandas y la preocupación por perder el reclamo, debido a las presiones de los demandados, las dificultades para representarse a sí mismos y al temor a las represalias.
- Un asesor financiero nos explicó que el programa “Modest Means” (Medios Modestos) del Colegio de Abogados es simplemente una llamada telefónica con una persona que intenta que los posibles clientes le paguen por hacer el trabajo. El asesor financiero solo conoce a pocas personas que han contratado con éxito a un abogado a través de este programa.

Los participantes no transmitieron universalmente una falta de fe en los abogados. Una persona conocía a alguien que había contratado con éxito a un abogado para resolver un caso de un automóvil con varios defectos de fabricación. Otra contrató con éxito a alguien (¿de Legal Aid?) para que la ayudara con su testamento y su patrimonio por \$400. Recibimos comentarios de que la gente desea que el sistema legal funcione y estamos de acuerdo en que es necesario que las compañías sufran las consecuencias reales del comportamiento indebido.

Las personas también suelen expresar su confianza en Legal Aid, pero perciben que esta se encuentra desbordada: Un participante señaló que “Legal Aid se está ahogando”. Varios participantes mencionaron que Legal Aid a menudo tiene algún conflicto que le impide aceptar un caso. Esta puede ser una percepción errónea comúnmente compartida o puede referirse a casos en los que Legal Aid representa a una de las partes en un conflicto, lo cual impide que la otra obtenga su apoyo.

También escuchamos que quienes intentan acceder a la ayuda legal mientras se encuentran en prisión se enfrentan a desafíos abrumadores. Algunos ejemplos que escuchamos en las sesiones de la YWCA incluyen los siguientes:

- Tener que solicitar formularios legales y sobres con una semana de anticipación y pagar \$5 por formulario y un tarifa adicional por los sobres.
- No poder imprimir los formularios gratuitos que se encuentran disponibles en línea.

- Tener dificultades para comunicarse con los abogados debido a la incompatibilidad del sistema telefónico con los sistemas de respuesta automática que requieren marcar un número o pulsar un botón.
- Faltar a las citas telefónicas con los abogados cuando no se los dispensa de asignaciones de tareas.
- Ausentarse de comparecencias judiciales cuando las audiencias se demoran y el tiempo de permiso limitado, o “permiso de ausencia”, del trabajo caduca.

No sé cómo presentar un reclamo

“A veces no sabes a dónde acudir”.

Los participantes nos indicaron que percibían que resultaba difícil resolver los problemas porque no conocían las opciones de recursos: No sabían ante qué organismo gubernamental presentar un reclamo o bien no sabían que podían presentarlo.

Los participantes de todas las sesiones de escucha compartieron su frustración en cuanto a la presentación de reclamos ante organismos estatales. Aunque organizaciones como Portland Community Reinvestment Initiative (PCRI) y el Consejo Hispano han colaborado con las personas para que presenten reclamos, muchos participantes desconocen cómo desenvolverse en el proceso de forma autónoma. A continuación, se incluyen algunas otras historias que los participantes compartieron con nosotros:

- Una participante indicó que se la desalojó durante la moratoria de desalojos, pero que no sabía cómo presentar un reclamo.
- Los participantes manifestaron que resulta difícil presentar informes o reclamos en línea, y es especialmente difícil cargar documentos. Los participantes destacaron la necesidad de que las líneas directas y los formularios se encuentren disponibles en varios idiomas y, en general, de que acceder a ellos y utilizarlos sea más sencillo.
- Una persona indicó que no sabe a quién reclamar y que le gustaría contar con un navegador como los que están disponibles a través de Pineros y Campesinos Unidos del Noroeste (PCUN) para que la ayude con la presentación en línea y los obstáculos lingüísticos.

- Los participantes mencionaron dificultades para que se los remita a la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) después de presentar un reclamo ante una agencia gubernamental. La CFPB realiza un seguimiento de los reclamos y toma medidas, pero el proceso sigue siendo muy complicado.
- Los participantes indicaron que tienen temor de acudir a la policía, especialmente si son indocumentados.
- Los participantes consideran que es muy difícil presentar reclamos ante la Oficina de Trabajo e Industrias (BOLI, por sus siglas en inglés) en español e indicaron que se ha comenzado a presentar reclamos en persona.
- Tomamos conocimiento de un reclamo sobre la facturación de Internet que la FCC resolvió muy rápidamente, con un reembolso como resultado.

Mala praxis jurídica

Escuchamos muchas historias sobre mala praxis jurídica. Estas son algunas de las historias que los participantes compartieron con nosotros:

- En nuestra conversación con Únete, una organización que presta servicios a la comunidad latina en el sur de Oregon, se habló de abogados que se aprovechan de los clientes. Estos abogados afirman que harían todo lo posible por defender a sus clientes, cobran un costoso anticipo por sus servicios, solo para perder el caso y cobrar a los clientes más para continuar con el servicio. Los participantes consideraron que la contratación de un abogado no tuvo ningún efecto positivo en su situación.
- También se habló de un bufete especializado en inmigración en Beaverton donde trabajaban algunos abogados de Miami. Estos abogados eran conocidos por cobrar en exceso.
- Nos comentaron sobre una persona que pagó a un abogado de Seattle \$10,000 para que la defendiera en un proceso de deportación. Ganó ese caso, pero no se le notificaron las futuras fechas del tribunal porque el abogado cerró el bufete y desapareció. En última instancia, la persona fue deportada con \$10,000 menos.
- Un participante nos habló de su divorcio, para el cual contrató a un abogado muy costoso y aun así perdió la custodia de su hijo. Otros participantes conocían a este mismo abogado y creen que se han presentado varios reclamos sobre sus servicios.

Reclamos no resueltos

En las sesiones en las que no se hablaba inglés, muchos participantes indicaron la sensación de que la única forma de ser escuchados era hablar en inglés. Nos comentaron que la presentación de un documento ante una agencia estatal no daba lugar a ningún tipo de acción. Estos participantes compartieron la sensación de que el estado no se preocupa por ellos, por lo que no tiene sentido presentar nada.

- Una participante nos comentó una ocasión en la que no se efectuó el pago automático mensual de su automóvil, lo que provocó que su calificación crediticia descendiera 100 puntos. El pago se resolvió, pero ninguna de las tres agencias gubernamentales con las que se puso en contacto (el Departamento de Justicia de Oregon [DOJ], la Oficina de Protección Financiera del Consumidor [CFPB] y la Corporación Federal de Seguros de Depósitos [FDIC]) pudieron reparar su crédito.
- Otra persona compartió su experiencia al presentar un reclamo ante el Departamento de Justicia de Oregon (DOJ) respecto de un reclamo de deuda antigua e injustificada por parte de Portland General Electric (PGE). A pesar de que PGE no pudo verificar que ella tuviera una deuda, el Departamento de Justicia le aconsejó que se limitara a pagar la factura.

Siguientes pasos

Las historias que escuchamos y la información que se compartió con nosotros en este conjunto de sesiones de escucha han estimulado nuestra curiosidad, y ya han dado lugar a investigaciones y conversaciones adicionales con colaboradores de la comunidad, aliados y colaboradores de las comunidades legales y de defensoría. Esta investigación será permanente. A fin de complementar la investigación, esperamos llevar adelante grupos de opinión y entrevistas en profundidad con miembros de la comunidad, personal de organizaciones colaboradoras y líderes comunitarios. También tenemos previsto seguir trabajando para comprender las repercusiones de la injusticia hacia el consumidor en quienes resultan más perjudicados por agentes abusivos y el racismo sistémico.

En el corto plazo, los datos de las sesiones de escucha nos ayudarán a priorizar nuestro trabajo para 2022, mientras seguimos identificando oportunidades para formar a los consumidores, apoyar el trabajo de los colaboradores con el otorgamiento de subvenciones, participar en el trabajo de defensoría y coaliciones, apoyar las estrategias legales que protegen a los consumidores e implementar proyectos piloto para poner a prueba enfoques o conceptos. Estos esfuerzos a corto plazo nos ayudarán a perfeccionar las estrategias de mayor repercusión dentro de nuestros cuatro ecosistemas de derecho, comunidad, consumidores y políticas.

Toda la información y la experiencia que recojamos serán esenciales para nuestros próximos pasos: desarrollar el plan estratégico de OCJ y establecer nuestras prioridades de acción, y trabajar con los colaboradores para cocrear un relato que apoye la construcción de un movimiento amplio impulsado por la comunidad para avanzar verdaderamente en la justicia hacia el consumidor en Oregon.