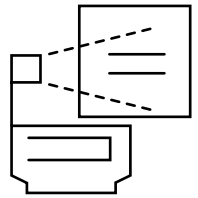


lección siete

conciencia del consumidor



transparencias



cómo decidirse a gastar su dinero

- ¿Verdaderamente necesito este artículo?
- ¿Vale la pena el tiempo que paso en ganar el dinero para pagar por ello?
- ¿Podría usar mi dinero ahora mismo de una mejor manera?

cómo decidir el tipo de artículo

- ¿Qué calidad quiero (baja, mediana o alta)?
- ¿Qué calidad necesito (baja, mediana o alta)?
- ¿Cuánto puedo pagar?
- ¿Debería esperar hasta que haya una oferta del artículo que quiero?
- ¿Debería escoger un artículo con un nombre bien conocido, aunque cueste más?
- ¿Conozco a alguien que ya es dueño de este tipo de artículo?
- ¿Hay una garantía y/o un contrato de servicio sobre el artículo? Si lo hay, ¿es comparable con las garantías y los contratos de servicio de artículos parecidos?
- ¿Qué dicen las revistas para los consumidores acerca del tipo de artículo que estoy pensando comprar?



tabla de compras comparativas 1

aparato de entretenimiento electrónico o aparato electrodoméstico

	1	2	3
Tienda			
Nombre de marca			
Precio			
El límite de su presupuesto			
Características básicas			
Características especiales			
Garantía			
Póliza de devolución ofrecida por la tienda			
Póliza de reembolso			
Póliza de intercambio			
Otro			



tabla de compras comparativas 2

artículo de ropa

	1	2	3
Tienda			
Nombre de marca			
Precio			
El límite de su presupuesto			
Dónde lo va a llevar puesto			
Características			
Calidad			
Duración			
¿Necesita alteraciones?			
¿Es cómodo?			
Requerimientos para su cuidado			
Póliza de devolución ofrecida por la tienda			
Póliza de reembolso			
Póliza de intercambio			



el costo verdadero de una prenda de vestir

un ejemplo:

	Lino	Algodón/poliéster	Seda
A. Costo inicial	\$110	\$85	\$170
B. Cuidado	\$5.00 por limpieza x 7 veces = \$35 Planchar cada vez	\$.30 por lavado x 22 veces = \$6.60	\$6.00 por limpieza x 6 veces = \$36.00
C. Costo del ciclo de vida (A+B)	\$110 +\$35 \$145	\$85.00 +6.60 \$91.60	\$170 +\$36 \$206
D. Cuándo se lo pone	Primavera y verano	Todo el año	Elegante/ Día/Noche
E. Veces que se lo pone por año	36	108	18
F. Costo por vez que se lo pone	$\$145/36 =$ \$4.03	$\$91.60/108 =$ \$.85	$\$206/18 =$ \$11.35



los clubes no siempre le ahorran dinero

- Algunas veces requieren una cuota grande de iniciación.



Por ejemplo: una cuota de iniciación de \$300 para un club que le da un descuento del 10% en las compras significaría que tendría que gastar \$3,000 para ahorrar lo suficiente sólo para cubrir el costo de su cuota de afiliación.

- Es posible que necesite hacer un gran número de compras antes de que empiece a ahorrar dinero.
- Es posible que necesite hacer las compras en cantidades mayores de lo que verdaderamente necesite.
- Frecuentemente puede obtener la mercancía por el mismo precio en tiendas de descuentos y salas de exposiciones de catálogos (que no requieren una cuota de iniciación).

cómo saber si está obteniendo un buen precio

- ¡Haga comparaciones al hacer sus compras!

vigile

- Los clubes que no le dejan ver sus precios, catálogos o sala de exposición hasta después que se haga miembro.
- Los clubes que usan las técnicas de alta presión.



cómo hacer sus compras por teléfono, por correo o en línea

la regla de pedidos por correo

- Se requiere que las compañías envíen el pedido dentro de un período establecido de tiempo.
- Si el pedido no se envía dentro del período de tiempo establecido, la compañía debe enviarle un aviso con sus opciones.
- No se aplica a los pedidos hechos por teléfono, a menos que el pedido se pague por correo.

la Ley de Facturación Justa (Fair Billing Act)

- Establece un procedimiento para la rectificación rápida de los errores que aparecen en las cuentas de crédito de los consumidores.
- Se aplica a cualquier artículo comprado y pagado con una tarjeta de crédito (inclusive los artículos comprados por teléfono o por correo).

precauciones

- Investigue la reputación de la compañía.
- Pregunte acerca de las pólizas de restitución y devolución de la compañía.
- Pregunte acerca de la disponibilidad del producto.
- Conozca el costo total de su pedido.
- Cuando esté pidiendo por teléfono, envíe el pago por correo (entonces su compra estará cubierta por la regla de pedidos por correo).
- Cuando esté haciendo sus compras en línea, use un examinador seguro, haga sus compras con compañías que conoce, mantenga la confidencialidad de su contraseña, pague con una tarjeta de crédito y mantenga un archivo de sus transacciones.



planes de compras reservadas con depósito

antes de comprar artículos reservados con depósito, conozca

- Los términos del plan de compras reservadas con depósito.
- La póliza de restitución que ofrece la tienda.
- La ubicación, disponibilidad e identificación de la mercancía reservada con depósito.
- La reputación de la tienda.

ya que haya empezado un plan de compras reservadas con depósito

- Mantenga un buen registro de sus pagos.



la regla de reconsideración

lo que es

- Si compra un artículo en su hogar o en una ubicación que no es el establecimiento comercial regular del vendedor, tiene tres días para cancelar las compras de \$25 o más.
- El vendedor debe informarle acerca de sus derechos de cancelación en el momento de la venta.

algunas excepciones incluyen

- Ventas menores de \$25.
- Ventas hechas completamente por correo o por teléfono.
- Ventas hechas como un resultado de una negociación previa en el establecimiento comercial permanente del vendedor.
- Reparaciones de emergencia a su hogar cuando usted renuncia a su derecho de cancelación.
- Bienes raíces, seguro o valores.
- Automóviles, camionetas, camiones u otros vehículos de motor vendidos en ubicaciones temporales, provisto que el vendedor tiene por lo menos un establecimiento comercial permanente.
- Artes y artesanías que se venden en las ferias o las ubicaciones como las galerías comerciales, centros cívicos y las escuelas.



fraude de mercadeo telefónico

señales de advertencia

- Técnicas de ventas de alta presión.
- Insistencia en una acción inmediata.
- Ofertas que suenan demasiado buenas para ser verdaderas.
- La solicitud del número de su tarjeta de crédito para cualquier propósito que no sea hacer una compra.
- Una oferta para obtener su dinero rápidamente (por ejemplo, pagar por correo de noche a la mañana, enviar a alguien a su hogar u oficina para recogerlo).
- Una declaración que un producto o servicio es gratuito, seguido por una solicitud de que pague por algo.
- Declaraciones de que una inversión es “sin riesgo.”
- Incapacidad o denegación para proporcionar información o referencias escritas acerca de la compañía, el producto, el servicio o la inversión.
- Sugerencias que debe hacer una compra o una inversión con base en la “confianza.”



cómo evitar ser una víctima

- No deje que lo fuercen a tomar una decisión.
- Pida información escrita acerca de la organización y el producto o la inversión.
- No compre nada a términos que no comprende completamente.
- Pida el nombre de la agencia federal por o con quién la firma esté regulada o registrada.
- Investigue la compañía o la organización.
- Averigüe acerca de las pólizas de restitución, devolución y cancelación.
- No crea los testimonios que no pueda verificar.
- No proporcione ninguna información financiera personal.
- Si es necesario, ¡cuelgue!



reglas de ventas de la federal trade commission sobre el mercadeo telefónico

las reglas de ventas de la comisión federal de comercio (federal trade commission) sobre el mercadeo telefónico incluyen las siguientes disposiciones para proteger a los consumidores:

- Se prohíben las llamadas a los consumidores que hayan dicho que no quieren que se les llame.
- No se permiten las llamadas antes de las 8 a.m. y después de las 9 p.m.
- Los vendedores por teléfono deben decirles que es una llamada de ventas, el nombre del vendedor y lo que están vendiendo.
- Si se involucra una promoción con un premio, se le debe decir que no es necesario hacer una compra o un pago para participar y ganar.
- Los vendedores por teléfono no pueden tergiversar ninguna información acerca del costo, la cantidad y otros aspectos de los bienes o los servicios que ofrecen.
- Antes de pagar, los vendedores por teléfono deben decirle el costo total de la mercancía y cualesquiera restricciones para obtenerlos o usarlos; o que una venta es final y no reembolsable.
- Se prohíbe a los vendedores por teléfono que retiren dinero de su cuenta de cheques sin su autorización expresa y comprobable.
- Los vendedores por teléfono que ofrecen hacer arreglos para préstamos, proporcionar el servicio de crédito o recuperar dinero de otra estafa no pueden solicitar pago antes de prestar el servicio prometido.
- Los oficiales de ejecución de la ley estatal están autorizados para procesar a los vendedores por teléfono fraudulentos que operan a través de las líneas estatales.
- Si desea obtener más información, póngase en contacto con la Federal Trade Commission, Office of Consumer Education, Washington, DC 20580. Sitio de la Web: www.ftc.gov.



fraudes comunes (y no tan comunes)

estafas extranjeras: pueden involucrar una carta o una llamada telefónica acerca de una inversión extranjera que es “demasiado buena para ser verdadera.”

estafas de mercadeo telefónico: comúnmente incluyen loterías especiales, ofertas de premios, paquetes de viajes, inversiones, caridades, planes de trabajo en el hogar, ventas de revistas, loterías y oportunidades de negocios.

préstamos con cuotas por adelantado: los agentes fraudulentos de préstamos tergiversan la disponibilidad del crédito con una garantía de conseguirle crédito, pero debe pagar antes de solicitarlo.

reparación del crédito: es una afirmación de que se arreglarán los informes de crédito de los consumidores que tienen historias deficientes de crédito.

estafas de débito automático: los vendedores por teléfono fraudulentos usan esta técnica para ilegalmente sacar dinero de una cuenta de cheques. NO dé información sobre su cuenta de cheques por teléfono si no conoce la compañía.

dietas fraudulentas: los americanos gastan un estimado \$6 miles de millones por año en productos fraudulentos de dietas como “El parche asombroso en la piel derrite la grasa del cuerpo” o “Pierda peso mientras duermes.”

estafas de suscripciones a revistas: esté atento a las ventas por teléfono que ofrecen suscripciones a revistas “gratis,” “pre-pagadas” o “especiales.”

estafas de llamadas gratuitas: las llamadas a los números 800 y 888 casi siempre son gratuitas. Sin embargo, hay excepciones. Sea cuidadoso.

estafas de teléfonos internacionales: las personas tramposas confunden a las personas que llaman al promover llamadas a los números “809”; mientras que estos números de teléfono pueden parecer ser llamadas domésticas, se aplican las tarifas internacionales.

estafas de tarjetas telefónicas pre-pagadas: vender las tarjetas pre-pagadas puede involucrar una estafa de mercadeo de múltiples niveles con una cuota grande por adelantado.

estafas en línea y de alta tecnología: las estafas comunes en Internet son estrategias de pirámide, servicios relacionados con Internet, ventas de equipo, oportunidades de negocios y ofertas para trabajar en el hogar.



lo que son

- Un tipo de pregón de mercadeo telefónico, con una cuota fija por minuto

lo que debe buscar

- Si no divulgan cualquier costo por adelantado o posterior.
- Incentivos para llamar por productos o servicios falsos.
- Pregones para productos o servicios dirigidos a los niños o adolescentes.

cómo protegerse

- Trate solamente con las compañías honorables.
- Sepa precisamente lo que la llamada “900” costará antes de hacer la llamada.
- Piense dos veces antes de llamar a un número “900” para recibir un regalo “gratis”.
- No confunda a los números “900” con los números “800” gratuitos.
- Revise cuidadosamente a su cuenta telefónica para detectar cualquier cargo a un número “900.”

si lo hacen víctima de una estafa

- Llame o escriba inmediatamente a su compañía telefónica.
- Dispute los cargos con la compañía del número “900.”
- Póngase en contacto con la Federal Trade Commission.



las desventajas de los concursos

lo que son

- Promociones que usan premios que son anunciados de una manera engañosa.

lo que debe vigilar

- Ofertas o avisos que anuncian premios “fabulosos” (frecuentemente usados para atraer clientes a reuniones de ventas de terrenos o unidades vacacionales “compartidas”).
- Técnicas de ventas de presión alta.

cómo evitar ser una víctima

- Considere cuidadosamente cualquier compra antes de firmar un contrato.
- No se deje engañar por cartas que parecen ser oficiales o urgentes.
- Lea la carta cuidadosamente.
- Piense cuidadosamente antes de asistir a una reunión de ventas.
- Si asiste a una reunión de ventas, no firme un contrato ni dé inmediatamente un depósito a un vendedor.
- Averigüe acerca de la reputación del vendedor.
- Si un vendedor hace declaraciones que no están en el contrato, no firme el contrato.



estratagemas para trabajar en su hogar

estratagemas comunes

- Llenar sobres.
- Trabajo de montaje o de artesanías.
- Leer libros.

para evitar ser una víctima, averigüe

- Qué tarea se le requerirá hacer.
- Si le pagarán un salario o una comisión.
- Quién le pagará.
- Cuándo recibirá su primer cheque de sueldo.
- El costo total del programa para trabajar en su hogar (como cuánto tendrá que pagar para obtener los materiales).
- La reputación de la compañía (verifique con una agencia local o federal de protección de los consumidores).



cómo ocuparse de un problema del consumidor

recopile registros

- Empiece un archivo sobre su queja.
- Mantenga las copias de los recibos de ventas, solicitudes de reparación, garantías, cheques cancelados y contratos.

vuelva a dónde hizo la compra

- Póngase en contacto con la persona que le vendió el artículo o realizó el servicio.
- Explique el problema y cuál acción le gustaría que se tomase calmada y correctamente.
- Hable con el supervisor o el gerente, si es necesario.
- Dé tiempo a cada persona con la cual se pone en contacto para que resuelva el problema, antes de ponerse en contacto con otra persona.
- Mantenga un registro de sus esfuerzos.

no se dé por vencido

- Llame o escriba a la persona que es responsable de las quejas de los consumidores en la oficina central de la compañía.

describa el problema

- Describa por qué no está satisfecho.
- Describa con detalle lo que ya ha hecho, si ha hecho algo.
- Describa lo que usted cree es una solución justa.



cómo escribir una carta de queja

a quién escribir

- Al jefe de la compañía o a la persona que administra las quejas de los consumidores.

qué escribir

- Su nombre, dirección y número de su cuenta, si es apropiado.
- Describa su compra (nombre del producto, números de serie, fecha y lugar de la compra).
- Describa el problema y los antecedentes.
- Pida que se realice una acción específica.
- Incluya copias de los documentos con respecto a su problema.
- Permita tiempo para una acción o respuesta.
- Incluya cómo se le puede localizar.

no

- Escriba una carta enojada, sarcástica o amenazadora.
- Envíe los documentos originales.

sí

- Escriba su carta en máquina de escribir, si es posible, (o use letras de molde legibles).
- Mantenga copias de todas sus cartas a y de la compañía.

lección siete

conciencia del consumidor



actividades estudiantiles

nombre: _____

fecha: _____



por qué hago las selecciones que hago

Las decisiones de compras se hacen por muchas razones. Cuando esté decidiendo lo que va a comprar, es posible que le influyan:

- Sus intereses personales
- Sus actividades
- Sus valores

También es posible que quiera enviar un mensaje a las otras personas. Piense acerca de estas cosas mientras completa el ejercicio siguiente.



instrucciones

Recorte ilustraciones de cuatro vestuarios u otras compras que reflejen diferentes valores, actividades o intereses en su vida. Todos deben ser cosas que disfrutaría poseer. Rotule cada ilustración: A, B, C o D. En los espacios abajo, explique por qué escogería cada artículo y los valores personales que cada selección refleja. Engrape las ilustraciones en esta página.

Ilustración

Escogería este vestuario porque...

A

B

C

D

nombre: _____

fecha: _____



tabla de compras comparativas 1



instrucciones

Personalice esta tabla y úsela cuando vaya a hacer comparaciones para la compra de un dispositivo de entretenimiento o un electrodoméstico.

Artículo _____

	1	2	3
Tienda			
Nombre de marca			
Precio			
El límite de su presupuesto			
Características básicas			
Características especiales			
Garantía			
Póliza de devolución ofrecida por la tienda			
Póliza de reembolso			
Póliza de intercambio			
Otro			

tabla de compras comparativas 2



instrucciones

Personalice esta tabla y úsela cuando vaya a hacer comparaciones para la compra de una prenda de vestir.

Artículo _____

	1	2	3
Tienda			
Nombre de marca			
Precio			
El límite de su presupuesto			
Dónde se lo va a poner			
Características			
Calidad			
Duración			
¿Necesita alteraciones?			
¿Es cómodo?			
Requisitos para su cuidado			
Póliza de devolución que ofrece la tienda			
Póliza de reembolso			
Póliza de intercambio			

nombre: _____

fecha: _____



fuentes de compras comparativas

Seleccione un artículo que se podría comprar en tiendas, por correo y en línea. Obtenga la información que se pide abajo.

Artículo _____

Marca _____

	Tienda	Pedidos por correo (o compras por televisión en su hogar)	Compras en línea
Compañía			
Dirección			
Teléfono			
Correo electrónico, sitio de la Web			
Precio			
Costo de envío			
Tiempo de entrega			
Garantía			
Póliza de devolución			
Otra información			



cómo resolver los problemas de los consumidores



instrucciones

Para cada una de las siguientes situaciones, ponga una X al lado de la acción que usted sugeriría para resolver estos problemas de los consumidores y dé las razones de sus respuestas.

1. Brad ha llevado su automóvil nuevo para que le hagan reparaciones similares varias veces consecutivas desde que compró el auto hace diez meses.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal
2. Jonie fue lesionada y necesitó asistencia médica cuando estaba usando un abanico que había comprado recientemente.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - Tomar acción legal
3. Ellis sigue recibiendo llamadas telefónicas en las que le ofrecen oportunidades de inversión después de decirle a la compañía que no lo llamara más.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal
4. A Thomas le cobraron el precio equivocado por varios artículos en una tienda de descuentos.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal
5. Marla recibió un aviso de un pago atrasado para una cuenta de crédito que había pagado por completo hacía varios meses.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal



cómo resolver los problemas de los consumidores clave de respuestas



instrucciones

Para cada una de las siguientes situaciones, ponga una X al lado de la acción que usted sugeriría para resolver estos problemas de los consumidores y dé las razones de sus respuestas.

1. Brad ha llevado su automóvil nuevo para que le hagan reparaciones similares varias veces consecutivas desde que compró el auto hace diez meses.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - X Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal
2. Jonie fue lesionada y necesitó asistencia médica cuando estaba usando un abanico que había comprado recientemente.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - X Tomar acción legal
3. Ellis sigue recibiendo llamadas telefónicas en las que le ofrecen oportunidades de inversión después de decirle a la compañía que no lo llamara más.
 - Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - X Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal
4. A Thomas le cobraron el precio equivocado por varios artículos en una tienda de descuentos.
 - X Volver a la tienda
 - Ponerse en contacto con la compañía
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal
5. Marla recibió un aviso de un pago atrasado para una cuenta de crédito que había pagado por completo hacía varios meses.
 - Volver a la tienda
 - X Ponerse en contacto con la compañía
 - Ponerse en contacto con una agencia de consumidores o gubernamental
 - Tomar acción legal

prueba de la lección siete: conciencia del consumidor



verdadero o falso

1. _____ Los clubes de compras están diseñados para ayudar a los consumidores a comparar los precios en tiendas diferentes.
2. _____ La regla de pedidos por correo permite a una persona cancelar un pedido que no se envía dentro de un cierto período de tiempo.
3. _____ Los planes de compras reservadas con depósito están diseñados para ayudar a los consumidores a comprar artículos a precios de descuento.
4. _____ El período de reconsideración generalmente se aplica a compras de \$25 o más.
5. _____ La mayoría de las quejas de los consumidores requieren la acción legal para resolverlas.

opción múltiple

6. _____ La fuente más fidedigna de información para el consumidor sería de:
 - A. un anuncio.
 - B. un vendedor.
 - C. un ejecutivo de la compañía
 - D. una etiqueta del producto.
7. _____ Un club de compras comúnmente:
 - A. requiere una compra mínima.
 - B. tiene una cuota grande de iniciación.
 - C. quiere que el miembro anime a otros a afiliarse.
 - D. solamente permite la afiliación de pocas personas en un área.
8. _____ La regla de pedidos por correo requiere que las compañías:
 - A. avisen a los clientes si no se dispone actualmente de un artículo.
 - B. solamente vendan ciertos artículos por correo.
 - C. acepten las tarjetas de crédito para las compras por correo.
 - D. permitan que una persona devuelva un artículo dándole crédito completo.
9. _____ El derecho de cancelar ciertas compras de \$25 o más dentro de tres días laborales se conoce como la regla de _____.
 - A. compras reservadas con depósito
 - B. reconsideración
 - C. pedidos por correo
 - D. mercadeo telefónico
10. _____ El primer paso que debería tomar una persona que tiene una queja de consumidor es:
 - A. obtener asistencia legal.
 - B. ponerse en contacto con una agencia de consumidores.
 - C. escribir a la oficina central de la compañía.
 - D. volver al lugar donde hizo la compra.

ejemplo

Recientemente Jim compró por teléfono un suéter para su esposa. Cuando recibió el artículo, estaba ligeramente dañado. Cuando lo devolvió recibió otro suéter, pero también recibió otra factura. La compañía dice que debe por dos suéteres.

prueba de la lección siete: conciencia del consumidor clave de respuestas



verdadero o falso

1. f Los clubes de compras están diseñados para ayudar a los consumidores a comparar los precios en tiendas diferentes.
2. v La regla de pedidos por correo permite a una persona cancelar un pedido que no se envía dentro de un cierto período de tiempo.
3. f Los planes de compras reservadas con depósito están diseñados para ayudar a los consumidores a comprar artículos a precios de descuento.
4. v El período de reconsideración generalmente se aplica a compras de \$25 o más.
5. f La mayoría de las quejas de los consumidores requieren la acción legal para resolverlas.

opción múltiple

6. D La fuente más fidedigna de información para el consumidor sería de:
A. un anuncio.
B. un vendedor.
C. un ejecutivo de la compañía
D. una etiqueta del producto.
7. B Un club de compras comúnmente:
A. requiere una compra mínima.
B. tiene una cuota grande de iniciación.
C. quiere que el miembro anime a otros a afiliarse.
D. solamente permite la afiliación de pocas personas en un área.
8. A La regla de pedidos por correo requiere que las compañías:
A. avisen a los clientes si no se dispone actualmente de un artículo.
B. solamente vendan ciertos artículos por correo.
C. acepten las tarjetas de crédito para las compras por correo.
D. permitan que una persona devuelva un artículo dándole crédito completo.
9. B El derecho de cancelar ciertas compras de \$25 o más dentro de tres días laborales se conoce como la regla de _____ .
A. compras reservadas con depósito
B. reconsideración
C. pedidos por correo
D. mercadeo telefónico
10. D El primer paso que debería tomar una persona que tiene una queja de consumidor es:
A. obtener asistencia legal.
B. ponerse en contacto con una agencia de consumidores.
C. escribir a la oficina central de la compañía.
D. volver al lugar donde hizo la compra.

ejemplo

Recientemente Jim compró por teléfono un suéter para su esposa. Cuando recibió el artículo, estaba ligeramente dañado. Cuando lo devolvió recibió otro suéter, pero también recibió otra factura. La compañía dice que debe por dos suéteres. *Jim debería de empezar por llamar a la compañía para explicar la situación. Luego, debe preparar una explicación de la situación por escrito. Si eso no funciona, podría ponerse en contacto con una agencia local o estatal para consumidores y solicitar ayuda.*