



El pago de la vigilancia telefónica

Parece ser que siempre que hay una oportunidad para llevar a cabo una estafa comercial, algunas personas poco escrupulosas harán todo lo posible para poder sacarle el mayor provecho a la situación. Tomemos el teléfono como ejemplo; para la mayoría de nosotros es una necesidad de comunicación y sin el nos sentimos incomunicados. Por lo tanto; estamos de acuerdo que mientras más son las opciones para el uso del teléfono, mayor es el número de estafas que acechan buscando como enflacar su cartera. En este ejemplar de Dólares & Sentido, identificaremos varios tipos de estafas telefónicas o prácticas injustas y los pasos que usted puede tomar para ayudar y proteger a su familia, amigos y socios de trabajo. ■



Estafas costosas en números de teléfonos internacionales

Según la Comisión Federal de Comercio (FTC) (www.ftc.gov), consumidores nacionales están siendo atraídos a llamar a números de teléfonos internacionales a través de anuncios y otras promociones para obtener información interesante o importante. Los anuncios pueden prometer información y entretenimiento que varían desde lecturas psíquicas a charlar para oportunidades de empleo. Sin embargo; lo que usted posiblemente no sabe es que algunos de estos números internacionales son realmente costosos ya que son "el que llama paga" en donde una porción de los cargos de larga distancia internacional van para pagar por la información o entretenimiento que recibe por teléfono.

Usted podría terminar con una factura telefónica demasiado costosa si continúa llamando a tal número de teléfono internacional. Esto es porque cada país establece sus propios cobros telefónicos y en muchos de ellos no hay límite de cobro por minuto. Las compañías que insistentemente le solicitan llame, tienen un incentivo por mantenerlo en la línea, ya que ellos recibirán una porción de los cobros por larga distancia internacional. Mientras más a menudo usted llame y más tiempo se quede en la línea, más ganan ellos.

Asegúrese de saber a dónde está llamando; es posible que se apliquen cobros internacionales

Desafortunadamente no siempre es fácil saber si usted está llamando a un número de teléfono internacional. En la mayoría de los casos, usted tiene que marcar "011" para empezar una llamada al extranjero. Pero hay sitios/lugares fuera de los Estados Unidos y Canadá y muchos otros en el Caribe, donde usted sólo marca el código de área y el número para contactarse. Hay artistas de la estafa que se han aprovechado de esta confusión, promoviendo las llamadas a números que comienzan con "809" y que son números en República Dominicana. Mientras estos números de teléfono parecen ser llamadas de larga distancia domésticas, contienen cobros internacionales.

Sea un comprador telefónico inteligente

Estos servicios de telefonía internacional son similares a los servicios de los números "900" ya que usted compra información o entretenimiento a través del teléfono y paga con el simple hecho de haber marcado el número de teléfono.

Continúa en la página 4

Saturar: El misterio de los cargos telefónicos

No es raro que muchos de nosotros tratemos de saturarnos de conocimiento una noche antes del examen final. Sin embargo; hoy en día también es importantísimo que estudie a fondo su factura telefónica mensual. "Saturar" en el mundo del teléfono se refiere a los cargos inexplicados en su factura telefónica por servicios que usted nunca solicitó, recibió, autorizó o usó. En algunas ocasiones un cargo único por servicios de entretenimiento "saturará" su factura telefónica. En otras ocasiones, cargos regulares mensuales aparecerán. La saturación de cargos mensuales recurrentes se divide en dos categorías generales: membresías de clubes, tales como los clubes psíquicos, clubes personales o clubes de viajes y los productos y servicios de telecomunicaciones tales como correo de voz, radiolocalizador y tarjetas telefónicas.

Proyectos de saturación

La mayoría de estas estafas ocurren a través del uso de un

número gratuito 800. Otros comienzan a través de concursos o de juegos de azar. Todos ellos son engañosos y usted debe disputar los cobros. A continuación le proporcionamos algunas de las maneras

más comunes en la que dichos estafadores consiguen su número de teléfono y saturan de cobros sus facturas.

Llamadas de número 800. Usted hace una llamada a un número 800 el cual es anunciado como una línea gratuita, línea psíquica u otro servicio de entretenimiento para adultos. Una grabación le contesta solicitando dé su nombre y diga "Solicito los servicios", o alguna frase similar con el fin de obtener lo anunciado de forma gratuita. Es posible que usted no tenga oportunidad de hablar con un operador o hacer preguntas, pero se inscribe automáticamente en el club o programa de servicios. El número de teléfono del cual usted llamó es capturado y facturado. Es posible que nunca obtenga los servicios gratuitos por los cuales usted llamó o el servicio por el cual se le está cobrando.

Formularios para entrada a un concurso o rifa. Usted completa el formulario de entrada para un concurso o rifa, pensando que se inscribió para ganar un premio. De hecho, estos estafadores están utilizando este concurso para con-

Continúa en la página 3

No permita que lo saturen

Recuerde, guarde su saturación para el tiempo de exámenes finales. A continuación le proporcionamos algunas pautas para ayudarle a evitar la estafa y saturación en su factura telefónica:

- Esté consciente que su compañía de teléfono local puede cargar a su cuenta los servicios proporcionados por otras compañías. Su factura telefónica puede incluir cargos por llamadas telefónicas de larga distancia, información o servicios de entretenimiento conectados a través de números 900 o acuerdos previos a la suscripción, número de membresías para clubes y servicios de telecomunicaciones no básicos tales como correos de voz o radiolocalizadores.
- Con la tecnología correcta, las compañías pueden conseguir su número de teléfono en el momento en el que usted los llama, esto usando un proceso similar al identificador de llamadas. Una vez ellos obtienen su número, una compañía poco escrupulosa puede saturarlo de cargos en su factura telefónica. Lo que es más, con esta tecnología ellos pueden facturar el número de teléfono que está llamando de forma automática, otras personas que usen su teléfono pueden estar causando cargos a su factura telefónica.
- Sea cuidadoso con la letra pequeña antes de completar un formulario para un concurso o rifa, sobre todo si ellos solicitan su número de teléfono. Igualmente, lea la letra pequeña antes de responder a un llamado en una promoción de juegos de azar.
- Sea cauteloso al llamar a números 800 poco familiares. Sea especialmente cauto si le dicen que entre códigos, deje su nombre o responda "sí" a solicitudes. Los proveedores de entretenimiento deshonestos pueden usar estas artimañas para enviarle una factura.
- Los números 900 cuestan, aun cuando usted esté llamando para reclamar un premio gratuito. Todos los números 900 que cuestan más de \$2 deben darle un mensaje breve de introducción acerca del servicio, el proveedor del servicio y el costo de la llamada. Usted tiene tres segundos después del mensaje para colgar sin que se le cobre.
- Considere bloquear los números 900; esto evitará que este tipo de llamadas salga de su número telefónico. Los bloqueos también están disponibles para llamadas internacionales, larga distancia y llamadas con cargos locales. Llame a su compañía telefónica para más detalles.

Continúa en la página 3

seguir su número de teléfono, inscribirlo en una lista de llamadas o algún servicio similar, y cobrarle en su factura telefónica. La información de letra pequeña que se comparte en el formulario para entrar al concurso o rifa, es muy difícil de entender. Dicha información dice que al completar el formulario, usted está autorizando el servicio. Es posible que usted nunca reciba el servicio, sólo la factura.

Publicidad de juegos de azar por correo. Usted recibe una promoción de juegos de azar por correo, el cual le dice que marque un número 800 para entrar o solicitar su premio. Cuando usted llama, una grabación automatizada recita un escrito inscribiéndolo automáticamente en un club o programa de servicios. El número de teléfono del cual usted llamó es capturado y cobrado en la factura.

Tarjetas telefónicas "instantáneas." Alguien puede usar su teléfono para llamar a un número 800 y solicitar un servicio de entretenimiento para adultos en el cual se le ofrece una tarjeta telefónica "instantánea". La "tarjeta telefónica" no es una tarjeta real, más bien es un código de acceso conectado al número de teléfono del cual salió la llamada. La tarjeta se usa para acceder y cargar a su cuenta por los servicios de

entretenimiento. Si alguien usa su teléfono para solicitar dicha tarjeta, a su número de teléfono se le cobrará en su factura por todas las compras o entretenimientos usados en esa tarjeta, se hayan hecho o no de su teléfono.

Servicio de citas telefónicas. Usted llama a un número 800 anunciado como una manera de encontrarse con personas locales, todo de forma gratuita. Le dicen que su pareja le volverá a llamar o le piden que entre un código para la "teleconferencia" con su pareja. Lo que no le dicen es que a usted se le cobrará una cuota exagerada por la conversación con su pareja. Los cargos de estas llamadas se presentan incorrectamente en su factura telefónica, esto especificado como "el que llama paga" o cargos de una ciudad diferente.

Promociones de "Minutos gratuitos". Es posible que ya haya visto anuncios que prometen minutos gratis para citas telefónicas, líneas psíquicas u otro servicio de entretenimiento para adultos. Cuando usted llama lo ponen en espera pero diciéndole que a usted no se le cobrará por ese tiempo. No siempre es verdad. En ocasiones el "tiempo de espera" es deducido de los minutos gratis. De hecho, es posible que le cobren por el "tiempo de espera" así como por el "tiempo de charla". ■

- Revise su factura telefónica todos los meses para identificar cargos desconocidos. En ocasiones, una llamada hecha a un número gratuito puede cargarse fraudulentamente como una llamada a un número 900, llamada por cobrar o una llamada internacional. También, es posible que las llamadas a información y proveedores de entretenimiento hayan sido proveídas desde otros países y no se describen como tales. Estas posiblemente sean enlistadas como llamadas con cargos internacionales ordinarias o llamadas con tarjeta telefónica.
- Examine su factura telefónica para revisar aquellos cargos mensuales recurrentes. Estos cargos aparecen típicamente como "Cargos y Créditos Misceláneos". Es posible que sean muy pequeños o sean descritos en términos muy generales, los cuales son fáciles de pasar por alto o confundirlos con otros servicios válidos que usted ordenó a través de otro proveedor. Busque cobros que describan cargos tales como: "Cuota Min. de Uso", "Activación", "Cuota de Membresía", "Correo de Voz" o frases similares. Si usted encuentra errores en su factura, siga las instrucciones en su estado de cuenta. Ahí se le indicará a quien llamar o escribir para disputar el cargo. Dé seguimiento a cualquier conversación telefónica con una carta enviada por correo certificado y con acuse de recibo. Esa es la prueba de que la compañía recibió su carta. Guarde una copia para sus archivos.

Dónde Quejarse

Primero, intente resolver el problema comunicándose con la compañía de teléfono, el proveedor de información o el agente que facturó y cuyo número gratuito está enlistado en su factura telefónica. Si usted llama, déle continuidad al asunto a través de una carta. Usted también debe considerar dar aviso a las oficinas del Procurador General del Estado y a la Comisión Federal de Comercio (FTC). La mayoría de las Oficinas de los Procuradores del Estado tienen departamentos que se encargan únicamente de los problemas de protección al consumidor. Busque en la sección gubernamental de su libro telefónico o avise a su oficina del consumidor local o estatal para obtener el número de teléfono y la dirección de la oficina del Procurador General del Estado. Usted también puede entrar a la página Web de las oficinas de diferentes Procuradores Generales de varios Estados a través de la página Web de la Asociación Nacional de Procuradores Generales.

La FTC trabaja para prevenir al consumidor de prácticas de negocio fraudulentas, engañosas e injustas en el mercado y proporcionar información para ayudarles a identificar, detener y evitarlos. Para someter una queja o conseguir información gratuita sobre problemas del consumidor, visite www.ftc.gov o llame al número gratuito, 1-877-FTC-AYUDA (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. ■

Estafas costosas en números de teléfonos internacionales

Los proveedores de ambos servicios: los números 900 y los números internacionales en los que “el que llama paga”, ganan dinero, esto de acuerdo a la longitud y número de llamadas generadas a dichos números. Sin embargo; una diferencia muy importante es que las protecciones y reglas provistas por la FTC para los números 900 dice que ellos deben revelar los costos de la llamada antes de que se incurra en ellos, lo cual no aplica para llamadas a números internacionales.

Si aún así usted está indeciso si llamará o no a un número de teléfono internacional donde el que llama paga, usted debe saber que:

- Usted no escuchará un preámbulo gratuito en la llamada. Ni siquiera se le dará la oportunidad de colgar sin que le hayan cobrado.
- Los anuncios internacionales donde el que llama paga, si es que lo hacen, raramente revelan la cantidad precisa de lo que se facturará; esto puede resultar en una gran sorpresa cuando llegue su factura.
- Su servicio telefónico podrá ser cortado si usted no paga los cobros por las llamadas internacionales.
- No existe una manera fácil de bloquear el acceso a estos números en su teléfono.

No baje la guardia

Algunos números internacionales en los que el que llama paga, son promovidos con singular engaño. Es posible que reciba mensajes "urgentes" en su máquina contestadora, radiolocalizador o correo electrónico, solicitándole llame a un número internacional. Los mensajes le solicitan que para más información llame un número de larga distancia. En muchos de los casos, el número para regresar la llamada es internacional “el que llama paga”, cambiando los primeros tres dígitos con el fin de que parezca un código de área norteamericano o canadiense. El falso mensaje posiblemente podrá notificarle que un familiar está herido, que se ha ganado un premio o que hay un problema con su crédito. Si usted devuelve la llamada, sin querer puede estar poniendo dinero en los bolsillos de un artista de la estafa.

Cómo Protegerse

Si usted ve un anuncio para obtener información o servicio de entretenimiento o recibe un mensaje urgente en el cual se le

solicita devuelva la llamada, siga las siguientes indicaciones:

Solicite a su proveedor de servicios telefónicos que bloquee el acceso a cualquier llamada internacional. Esto le protegerá de ser presa de dichos estafadores.

Sea escéptico sobre códigos de área que usted no reconozca, sobre todo: 809 (República Dominicana); 758 (St. Lucía) o 664 (Montserrat). Hay docenas de códigos de área (la mayoría en el Caribe) que conectan llamadas telefónicas internacionales. Antes de llamar, verifique su directorio telefónico o llame a la operadora para determinar si el código de área es doméstico o internacional.

Sea cauto de anuncios y/o servicios que ofrecen información o entretenimiento y quienes dicen no ser un “Número 900”, “Sin cobro alguno” o “Aplican cobros por LD”. Los anunciantes de estos servicios desean que los consumidores creen que esta llamada, en la que “El que llama paga”, no será tan costosa como los servicios de números “900”,

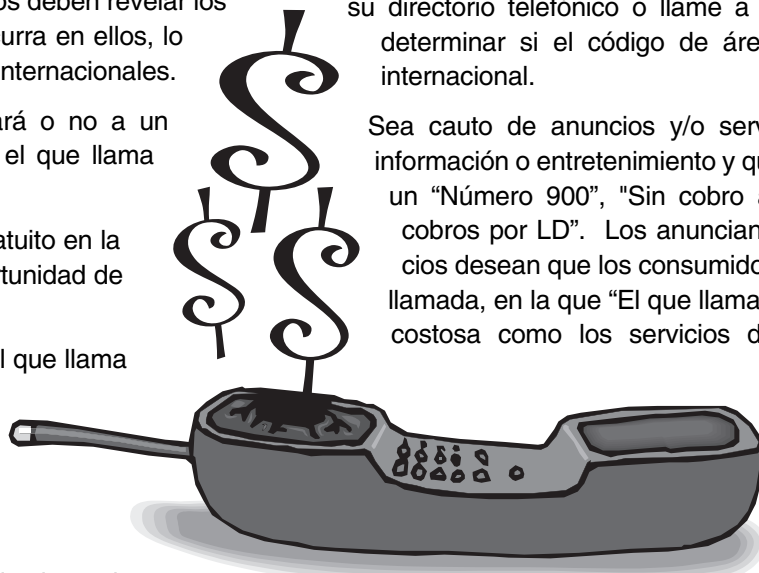
cuando en ocasiones puede ser aún más costosa.

Haga saber a los miembros de su familia

que necesitan de

su permiso para utilizar los servicios de larga distancia nacional e internacional. Por ejemplo: los niños deben ser cuidadosos de marcar números de teléfono fuera de su área inmediata y números con más de 10 dígitos.

Tan pronto reciba la factura de teléfono, verifique sus cobros por larga distancia; sobre todo aquellos que usted no reconozca. Si su factura contiene llamadas no autorizadas, notifíquelo a su compañía de teléfono local así como a su proveedor de larga distancia. Es posible que la compañía de teléfono le dé un crédito o un reembolso, pero recuerde que ellos no están obligados a hacerlo. Sin embargo; su notificación ayudará a las compañías de teléfono a identificar aquellos números de teléfono que son fuente de abusos.



Family Financial Education Foundation

ACCESS EDUCATION SYSTEMS

Derechos de Autor 2006, todos los derechos reservados

724 Front Street, Suite 340

Evanston, WY 82930

(307) 789-2010, toll-free (888) 292-4333

www.accesseducation.org

ACCESS
Education Systems

