

# FCC Aviso al Consumidor

## Fraude en llamadas por cobrar desde México

La FCC conoce del fraude en las llamadas telefónicas que se originan en México y que aparentemente van dirigidas a personas en las comunidades hispanas o con apellidos españoles.

Los consumidores informan que han sido engañados al aceptar llamadas por cobrar de un miembro de la familia particular cuando, de hecho, la llamada ha sido hecha por un extraño. El consumidor recibe cargos elevados por llamadas fraudulentas que duran unos cuantos minutos o menos - o por llamadas inexistentes.

Parece que este fraude prevalece en las comunidades que hablan el español en California, Texas, Florida, New York e Illinois.

### Cómo funciona

Un operador llama al número telefónico de la residencia del consumidor y le dice que tiene una llamada por cobrar de un miembro de la familia que tiene una emergencia o un mensaje importante. El operador tiene toda la información pertinente - el apellido de la familia, nombre del esposo, de la esposa, etc. El operador le da al consumidor el nombre "del familiar que habla". El consumidor acepta la llamada por operador, asumiendo que es una emergencia o mensaje reales. Al aceptar la llamada, el consumidor es entonces conectado con un completo extraño que da información ajena a la familia del consumidor. Al darse cuenta que la llamada es un fraude, el consumidor inmediatamente cuelga, pero aún así recibe el cargo por la llamada.

En algunos casos, el consumidor no tiene siquiera la oportunidad de responder "sí" o "no" para aceptar o rechazar la llamada; el operador hace la conexión de la llamada automáticamente sin esperar a que la persona responda en forma afirmativa. Otras veces, el consumidor de hecho rechaza la llamada y aún así recibe el cargo de una llamada por cobrar que nunca aceptó a una tarifa muy elevada.

### Cómo evitar este fraude

Los consumidores deben usar el reconocimiento de voz como una herramienta para identificar a la persona que hace la llamada por cobrar. Específicamente, los consumidores deben pedirle al operador que sea la persona que llama quien se identifique con su nombre, en lugar de que se permita al operador decir el nombre de la persona que hace la llamada. Así también, los consumidores deben revisar cuidadosamente que su recibo telefónico mensual esté correcto e informarle a su compañía de teléfonos si existen cargos erróneos.

(Sigue)



## Presentación de quejas con la FCC

Los consumidores que son víctimas de este tipo de fraude pueden presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente llenando el formulario en línea que se encuentra en [support.fcc.gov/complaints.htm](https://support.fcc.gov/complaints.htm) . También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov) ; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz, o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-666-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

## Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Cuando abre la página del formulario se le harán una serie de preguntas que lo llevarán a la sección específica del formulario que necesita completar. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar como mínimo:

- Su nombre, dirección, correo electrónico y número de teléfono para localizarlo;
- Los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- Los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja;
- El monto de los cargos que se disputan, ya sea que usted pagó, o que recibió un reembolso o ajuste de su recibo, la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido, una explicación si los cargos en disputa están relacionados con servicios además de los servicios de teléfono de su residencia o negocio; y
- Los detalles de su queja y de cualquier información pertinente adicional.

## Presentación de una queja con la Comisión Federal de Comercio (FTC)

Si piensa que es víctima de un fraude en llamadas internacionales, puede presentar su queja con la FTC en línea en <https://www.ftccomplaintassistant.gov> . También puede presentarla llamando al número gratuito 1-877-382-4357 (voz) o al 1-666-653-4261 (TTY), o escribiendo a:

Federal Trade Commission  
CRC – 240  
600 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, DC 20580.

(Sigue)  
→



## Para más información

Para más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb) o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en <http://www.fcc.gov/cgb/contacts/> para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

07/01/08\*



Federal Communications Commission ■ Consumer & Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St., SW ■ Washington, DC 20554  
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb)