

Comparecencia ante el Comité Especial del Senado de los Estados Unidos sobre Asuntos de Ancianos Fraude por Telemercadeo

**6 de marzo de 1996
Washington, DC
Declaración de Kathryn E. Landreth
Fiscal de los Estados Unidos para el
Distrito de Nevada**

Señor Presidente y Miembros del Comité: Mi nombre es Kathryn Landreth, Fiscal de los Estados Unidos para el Distrito de Nevada, y deseo agradecer la oportunidad que me dan de comparecer ante ustedes el día de hoy para discutir el problema del fraude por telemercadeo.

Las operaciones de telemercadeo fraudulentas muestran un aspecto muy desagradable de la sociedad. Lo peor de este tipo de fraude es que las víctimas más frecuentes son personas de edad avanzada que ya han aportado mucho a nuestra sociedad ¿Quiénes son esas víctimas? Son nuestros veteranos de la Segunda Guerra Mundial y de la guerra de Corea, nuestros maestros de escuela jubilados, nuestros padres y nuestros abuelos. Muchas de las víctimas vienen de un tiempo y lugar en que los compromisos se sellaban de palabra, por lo que son presa fácil de los maestros del engaño que dirán lo que sea para despojarlos de su dinero. ¿Quiénes son esas personas que han sido enjuiciadas por hacer víctimas a los ancianos de nuestra nación? Son perpetradores de delitos sin violencia que no contribuyen en nada a la sociedad. Prefieren satisfacer su avaricia estafando a otros que buscar una forma honesta de trabajo. Despojan a las víctimas no sólo del dinero tan duramente ganado, sino también de su dignidad. Son estafadores que arrancan a nuestros ancianos los ahorros de toda su vida fingiendo confianza, simpatía y en ocasiones hasta soledad. Hace poco, una víctima de edad avanzada escribió: "Preferiría que se aprovecharan de mí poniéndome un arma en las costillas en vez de que me engañara alguien en quien confío".

Los agentes de telemercadeo fraudulentos no sólo roban a las víctimas el patrimonio que tanto trabajo les costó ganar, sino también su dignidad como seres humanos. Los estafadores se refieren despectivamente a sus víctimas como "gorrones". Muchos ancianos son explotados en momentos en que se sienten muy vulnerables, a veces porque padecen de alguna enfermedad mental y con frecuencia porque están solos. Un número muy alto de ellos está sufriendo la gran pena de la pérdida de su compañero de toda la vida en el momento preciso en que son abordados por el agente de telemercadeo. Uno de

tales agentes a quien nuestra oficina logró llevar a juicio coleccionaba obituarios de diversos periódicos para aprovecharse de quienes acababan de enviudar.

Los agentes de telemarketing han dicho que no temen ser llevados a juicio porque cuentan con la enfermedad física o mental de sus víctimas e incluso con su inminente fallecimiento, o con la vergüenza que sienten de haber sido víctima para evitar que declaren en el juicio. Con frecuencia estos ancianos quedan atrapados en una espiral descendente de fraudes repetitivos, al tiempo que se incrementa su desesperación por recuperar sus pérdidas. Sus hijos adultos llaman a nuestra oficina con el temor de que sus padres ya no puedan sostenerse económicamente y las víctimas nos imploran que no revelemos sus pérdidas reales por temor de que sus hijos bien intencionados les arrebaten el último reducto de independencia.

Como Fiscal de los Estados Unidos para el Distrito de Nevada, sé que el estado de Nevada ha sido fuertemente atacado por las acciones de toda una industria involucrada en el telemarketing fraudulento. El fraude por telemarketing es un problema nacional y ningún estado está inmune a su impacto. Sólo en 1994, la Unidad contra el Fraude al Consumidor y por Telemarketing de la Procuraduría del Estado de Nevada recibió cerca de 5,000 cartas de víctimas de telemarketing de todo el país, así como 6,000 quejas por teléfono sobre las operaciones con base en Nevada. Se estima que el fraude por telemarketing ocasiona pérdidas del orden de \$40 mil millones de dólares al año. Se estimó que, en cierto momento, más de 10,000 personas del área sur de Nevada estaban implicadas en el telemarketing. A pesar de que a este estado se le identifica como centro de actividad de telemarketing fraudulento, la realidad es que los agentes de telemarketing han ido de un estado a otro y se han atrincherado en diversos estados, incluyendo California, Nueva York, Florida, Tennessee, Texas, Colorado y Georgia. También crece la preocupación por las operaciones de telemarketing fraudulentas que operan fuera de las fronteras de nuestro país.

La tabla que muestra el número de oficinas de campo del FBI que participaron en la reciente iniciativa llamada Operación Centinela Mayor confirma el alcance del problema del telemarketing. Cada una de estas ciudades representa lugares donde se ha defraudado a ciudadanos norteamericanos. Sin embargo, la tabla no refleja el número total de puntos de telemarketing ni la ubicación de las víctimas en todo el país. He visto recibos telefónicos por miles de dólares al mes de llamadas hechas a todos los puntos del país. Cada una de dichas llamadas representa una víctima o posible víctima. La tabla que contiene categorías de víctimas muestra que la gran mayoría de las personas defraudadas por los agentes de telemarketing son ancianos.

Los agentes de telemarketing fraudulentos desean hacernos creer que no hay ninguna diferencia entre ellos y compañías de prestigio como L.L. Bean o J.C. Penney. En su origen, telemarketing significaba vender un producto o servicio por teléfono, que es una actividad perfectamente lícita; sin embargo, a causa de que más y más delincuentes utilizan el telemarketing como herramienta para la comisión de delitos, la nueva connotación de este término es fraude telefónico con técnicas de venta de alta presión y promesas falsas de premios valiosos. Las diversas operaciones fraudulentas se ilustran en

la tabla titulada "Centinela Mayor, Tipos de Operación". Las operaciones fraudulentas típicas incluyen operaciones de "premio" o "producto", en las que el agente de telemarketing promete miles de dólares, vacaciones gratis o autos nuevos para inducir a la víctima a que compre vitaminas o llaveros a un precio muy superior a su precio real. A últimas fechas han tenido mucho éxito las obras de beneficencia falsas que juegan con la compasión y ofrecen premios falsos a cambio de grandes donativos. Si la víctima acaso recibe algo a cambio del dinero enviado al agente de telemarketing, los artículos que recibe valen mucho menos de lo manifestado; en algunos casos, no son más que basura sin valor alguno. He traído una muestra de las baratijas recibidas por víctimas que enviaron grandes sumas de dinero. Una forma de telemarketing particularmente infame es la de los especialistas en "recuperación" que prometen "recuperar" para las víctimas el dinero perdido en manos de otros agentes a cambio de una cantidad sustancial de honorarios falsos, por supuesto.

Las presentaciones de las ventas por telemarketing en realidad son discursillos preparados con todo cuidado atrapar incautos y cerrar una venta por cualquier medio. Los agentes de telemarketing reciben generosas comisiones y viven con la premisa de que todo lo que genere utilidades está permitido. El elemento vital de estos estafadores son las listas de pistas de personas que han sido defraudadas y que se sabe que son muy vulnerables. Un vendedor experimentado puede ganar entre \$50,000 y \$90,000 al año y un agente de telemarketing agresivo puede ganar más de \$450,000 en un solo año. Sin embargo, cuando estos maestros del engaño son llevados ante la justicia, es casi imposible recuperar algo para compensar a sus víctimas, ya que la mayoría de dinero se ha ido en drogas ilegales o en un estilo de vida extravagante.

Hace poco, nuestra oficina enjuició a Edward Gould, quien el día de hoy está ante este comité. Esta persona convenció a una anciana de Seattle de que podía recuperar los \$84,000 que había perdido a manos de agentes de telemarketing, a cambio del pago de \$28,251.00 por concepto de honorarios. Gould viajó a Seattle, rentó un Jaguar y visitó a la víctima en su hogar y le dijo que si no recuperaba el dinero, le devolvería los \$28,000 que le había pagado. La víctima explicó a Gould que necesitaba ayuda para recuperar su dinero a fin de poder pagar el enganche de una casa para su hija y su yerno, que estaba inválido y ciego por la exposición al Agente Naranja. Una enfermera introdujo al yerno de la víctima en la habitación, momento en el que Gould informó a la víctima que su propio padre había estado enfermo y confinado a una silla de ruedas de motor, pero que se estaba recuperando y ya no necesitaba la silla, por lo que se la enviaría para su yerno.

Después de recibir los \$28,251.00 de la víctima, Gould rentó una suite de tres recámaras en el hotel Four Seasons, compró ropa y accesorios, visitó diversos clubes nocturnos en una limosina con dos empleadas del hotel y regresó a Las Vegas al día siguiente volando en primera clase. Ahora espera recibir sentencia después de haberse declarado culpable de fraude organizado y de aceptar devolver al gobierno más de medio millón de dólares.

Otra operación de recuperación que nuestra oficina llevó a juicio es en la que participó Steven Tinsley, también conocido como Joe Colone. Una cinta grabada y la transcripción de la llamada telefónica hecha por Tinsley a una víctima han sido presentados a este

comité. Como se desprende de la cinta, Tinsley prometió a la víctima que a cambio del pago de honorarios por \$640, recuperaría la cantidad aproximada de \$33,000 que la víctima había perdido a manos de operaciones de telemarketing fraudulentas. La víctima describía a Tinsley su mala situación económica y agregaba que tendría dinero hasta que recibiera su próximo cheque del seguro social. No obstante, Tinsley continuaba presionando a la víctima para que enviara dinero y finalmente dijo que aceptaría un adelanto de \$240 y el saldo al recuperar los fondos. En realidad, Tinsley no tenía intención alguna de recuperar el dinero de la víctima. Esta cinta le dará el sentido de las tácticas que insensibles agentes de telemarketing utilizan para sacar todo el dinero que puedan de sus ancianas víctimas.

Tinsley se declaró culpable de múltiples cargos de fraude telegráfico y fue sentenciado a 41 meses de cárcel. Al igual que muchos agentes de telemarketing, Tinsley tiene amplios antecedentes delictivos, incluyendo sentencias por agresión y delitos relacionados con narcóticos. El propietario del negocio de telemarketing en que trabajaba Tinsley y otros vendedores están esperando juicio. Este caso fue presentado a nuestra oficina por la Comisión Federal de Comercio, que proporcionó la cinta, la transcripción y testimonios de otras víctimas que fueron esenciales para llevar a juicio esta operación.

Otra operación de telemarketing penetrante es la llamada operación "de compostura". En dicha operación, el agente de telemarketing hace llamadas desde la habitación de un motel, departamento o cabina telefónica e induce a la víctima a enviar dinero, por lo general a través de un servicio telegráfico o apartado postal, prometiéndole que recibirá un premio mayor en efectivo. El agente desaparece después de recibir el dinero de la víctima, cambiando de lugar y de nombre.

En estas operaciones de compostura a menudo están implicadas actividades en diversos estados y lavado de dinero. Mi oficina llevó a juicio una de tales operaciones utilizando las leyes de fraude organizado para desmantelar una empresa delictiva que llamaba a sus víctimas en todo el territorio de los Estados Unidos desde el estado Nevada, induciéndolas a enviar fondos a apartados postales en el sur de California, y después enviaba personas a California a recuperar los fondos y lavarlos en establecimientos de cambio de cheques en ese estado. Cuando las víctimas comenzaron a quejarse de que no recibían nada a cambio de sus fondos, los acusados simplemente cambiaron los nombres de sus operaciones y de apartados postales. Se utilizó la ley federal de fraude organizado para incluir el fraude telegráfico y fraude postal que se originaba en Nevada y el lavado de dinero que se originaba en California.

En la atención de numerosos fraudes por telemarketing hemos encontrado que los agentes de telemarketing ubicados en el estado de Nevada no defraudan a los habitantes de este estado, sino que utilizan el estado como base para hacer víctimas a ciudadanos de otros estados. Los agentes de telemarketing confían en las barreras jurisdiccionales entre estados y en la distancia geográfica para evitar ser llevados a juicio. Si las víctimas estuvieran en el mismo estado que los cuartos de calderas, llevarlos a juicio sería mucho más fácil.

En virtud de que el delito es de naturaleza multi-estatal, el fraude por telemarketing es un problema nacional que requiere el compromiso de las autoridades estatales y federales. El Fiscal de Nevada y yo hemos formado una fuerza de trabajo contra el telemarketing compuesta por investigadores del FBI, el Servicio de Renta Interna, el Servicio Secreto de los Estados Unidos, el Inspector Postal de los Estados Unidos y la Fiscalía del Estado de Nevada. Investigadores y fiscales estatales trabajan hombro con hombro con agentes y fiscales federales en actividades conjuntas para combinar recursos en la persecución de estos delincuentes. En otros distritos como el Distrito Sur de California y el Distrito de Arizona, mis compañeros fiscales participan en fuerzas de trabajo similares. Gracias a este esfuerzo combinado, ha sido posible llevar a juicio y condenar a más de cien delincuentes del telemarketing en Nevada y casi 200 acusados han sido acusados y están esperando juicio.

En la operación Centinela Mayor hubo cooperación sin precedente entre las fuerzas de la ley estatales y locales a nivel nacional. El éxito de esta operación es un ejemplo de la filosofía de la Procuradora de Justicia, Janet Reno, de que para manejar con eficacia un problema de difusión nacional es necesario que las autoridades estatales, locales y federales trabajen unidas en la búsqueda de soluciones y compartan recursos y experiencia. El éxito de la operación se debió al uso de voluntarios de AARP y personal de las fuerzas de la ley que tomaron las líneas telefónicas de víctimas de edad avanzada que habían sido defraudadas en repetidas ocasiones y grabaron las llamadas de los agentes de telemarketing. Los discursillos grabados en cintas, repletos de declaraciones falsas y fraudulentas, fueron la base de las acusaciones y las órdenes de cateo. La oficina a mi cargo y fiscales federales de la Sección de Fraude del Departamento de Justicia presentaron acusaciones en contra de 26 operaciones de telemarketing ilegales que se cree despojaron a 52,000 ancianos de la cantidad estimada de \$58 millones de dólares en apenas dos años. Una iniciativa de esta magnitud no hubiera sido posible en un distrito con recursos limitados como Nevada sin el apoyo y presencia del Departamento de Justicia que envió fiscales judiciales para proseguir los juicios. En un solo día se hicieron más de 400 aprehensiones de agentes de telemarketing fraudulentos en todo el país.

Los lineamientos federales de imposición de sentencias han sido esenciales para garantizar largos períodos de cárcel en los casos en que la conducta de los acusados se agravaba por las grandes pérdidas, los falsos testimonios o la comisión de otras actividades delictivas durante el período de libertad previa al juicio. En el Distrito de Nevada, hace poco una persona acusada del delito de compostura fue sentenciado a 10 años de cárcel después de que el jurado había presentado cargos contra ella. Muchos jueces federales han aplicado la Ley de Reformas a las Fianzas para prohibir a los agentes de telemarketing dedicarse a cualquier forma de telemarketing mientras esperan juicio. Además, a todos los agentes de telemarketing que han sido sentenciados se les prohíbe dedicarse a cualquier forma de telemarketing durante el período de libertad bajo palabra o condicional. Estas prohibiciones evitan que dichos agentes regresen a sus actividades fraudulentas después de haber sido acusados o sentenciados. Quienes lo hacen violan las condiciones de libertad condicional y se hacen acreedores a penas mayores. Pero lo más importante es que, mientras mayor sea el número de agentes de telemarketing sentenciados, menor será el número de ancianos defraudados.

Dada la cobertura de prensa que recibió la Operación Centinela Mayor, muchos maestros del fraude cambiaron las operaciones tradicionales de premio y promoción a nuevas operaciones fraudulentas con menos publicidad como la inversión en servicio por cable inalámbrico, piedras preciosas, criaderos de avestruces y producción de películas. A la fecha se hacen menos llamadas de premio-promoción, caridad y especialistas en recuperación.

Sin embargo, el fraude por telemercadeo, al igual que otras actividades delictivas, no puede erradicarse por completo. Mientras haya delincuentes que traten de ganar un dólar fácil, habrá operaciones fraudulentas. Es necesario estar atentos para responder al fraude por telemercadeo, castigar a quienes lo perpetran y evitar que otros se lancen al ruedo.

Sin embargo, no se debe sobrevalorar la importancia de la participación estatal y local en el ataque al fraude por telemercadeo. Una herramienta importante es iniciar los juicios en el "territorio de la víctima", es decir, enjuiciar a los agentes de telemercadeo en el lugar donde vive la víctima, no en el lugar donde está el cuarto de calderas. En este caso, se obliga a los agentes de telemercadeo a viajar a otros estados para encarar a sus víctimas. Estos maestros del fraude temen ser enjuiciados en la jurisdicción de las víctimas, a menudo rural, donde no existe tolerancia para los agentes de telemercadeo; permitir a la víctima declarar en su localidad reduce la tensión implícita en la experiencia de un juicio penal. Los agentes federales me han mostrado avisos recuperados de cuartos de calderas en los que se dan instrucciones a los empleados de no hacer negocios en ciertos "estados malos" como Nuevo México y Iowa. Los agentes de telemercadeo saben que los estados incluidos en las listas de "no llamar" los llevarán a juicio por cualquier medio, incluso en lugares rurales. Este tipo de enjuiciamiento agresivo "en el terreno de la víctima" es una herramienta muy importante que el gobierno estatal y local puede utilizar para evitar que los maestros del fraude llamen a los habitantes de sus jurisdicciones.

Una cosa que todos podemos hacer es prevenir a nuestros ancianos padres y amigos, sobre todo a quienes viven fuera del estado y lejos del ojo protector de la familia, para que estén atentos a estos parásitos que explotan la soledad y la confianza.

Con esto concluyo las observaciones que he preparado. Tendré mucho gusto en contestar las preguntas que tengan. Gracias por la oportunidad de estar aquí el día de hoy.