

Comprando Tiempo: Información sobre Tarjetas Telefónicas Prepagadas

Buying Time: The Facts about Pre-Paid Phone Cards

Las tarjetas telefónicas prepagadas representan un período de tiempo para hablar por teléfono que usted compra por adelantado. Usted paga desde \$2 hasta \$20 o más para comprar tiempo para hacer llamadas locales o de larga distancia; la cantidad de tiempo que compra depende de la tarifa-por-minuto cobrada. Para muchas personas, estas tarjetas telefónicas prepagadas resultan muy convenientes. Usted ha pagado la cantidad de minutos de llamadas y puede utilizar la tarjeta para llamar desde cualquier teléfono.

Pero la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, dice que las tarjetas telefónicas prepagadas pueden tener costos ocultos. Como resultado, la tarjeta no provee todos los minutos de llamadas anunciados. Como usted paga por adelantado, si descubre un problema al tratar de utilizar la tarjeta, es posible que se quede sin el dinero — y sin suerte para recuperarlo. Esta es la gran diferencia entre las tarjetas telefónicas prepagadas y las tarjetas para llamadas de larga distancia tradicionales, ya que en este último sistema los cargos recién aparecen facturados después de que usted hace las llamadas.

Información para Consumidores

Usted puede comprar tarjetas telefónicas prepagadas en puestos de ventas de periódicos, almacenes de alimentos y artículos generales, agencias de viaje, pequeñas tiendas y en Internet. Estas tarjetas son utilizadas principalmente por personas que hacen llamadas al extranjero, y por viajeros, estudiantes y personas que tal vez no tengan servicio telefónico de larga distancia. Usted puede agregar minutos a varias de estas tarjetas telefónicas prepagadas, usualmente por medio de un costo adicional cargado a su tarjeta de crédito.

Cómo Funcionan las Tarjetas Telefónicas Prepagadas

En la mayoría de las tarjetas telefónicas prepagadas se indica un número telefónico de acceso gratuito y un número de identificación personal (PIN). Las compañías que emiten las tarjetas tienen computadoras que utilizan su número PIN para hacer el seguimiento del uso de su tarjeta – cuánto tiempo disponible tiene en su tarjeta ya sea computado en minutos o unidades. Para hacer una llamada telefónica, usted marca el número de acceso, ingresa su número PIN y cuando escucha la instrucción para proceder, marca el número de teléfono que desea llamar. La computadora le indica cuanto tiempo – o cuantas unidades – le quedan en su tarjeta y cómo utilizar otras características ofrecidas por la tarjeta. Si su tarjeta telefónica prepagada no puede ser recargada – vale decir si no puede comprar telefónicamente minutos adicionales para la tarjeta – cuando haya usado todos los minutos o unidades disponibles tendrá que comprar otra.

Cuando compra una tarjeta telefónica prepagada en una tienda, es importante que tenga presente que la tienda no controla la calidad del servicio. Para asegurarse de conseguir todo aquello por lo que está

pagando, primero haga la prueba comprando una tarjeta de baja denominación y pruebe la calidad del servicio.

Preocupaciones de los Consumidores

No hay ninguna duda de la conveniencia ofrecida por las tarjetas telefónicas prepagadas. Pero en algunas ocasiones no funcionan de la manera prometida. Algunas personas que han comprado y utilizado estas tarjetas han presentado quejas sobre los siguientes inconvenientes:

- Tarjetas que no proporcionan todos los minutos anunciados.
- Tarjetas que debitan minutos o unidades aún cuando no le conectan con el número marcado.
- Cargos de conexión, impuestos y sobrecargos no declarados que aumentan el costo de la tarifa-por-minuto.
- Conexiones malas.
- Números de acceso o números PIN que no funcionan.
- Números de servicio al cliente que están siempre ocupados o que sencillamente no funcionan.
- Números de acceso gratuito que están constantemente ocupados impidiendo el uso de la tarjeta.
- Emisores de tarjetas que dejan de operar, dejando a los consumidores con una tarjeta inservible.

Cómo Comprar Tiempo y Calidad

Usted puede evitar muchos de estos problemas – y ganar tranquilidad – planificando por

adelantado. Aunque muchas personas compran tarjetas telefónicas prepagadas sin reflexionar demasiado, usted puede evitarse disgustos verificando algunas cosas por adelantado:

- Averigüe si el vendedor minorista responderá por la tarjeta en caso de que usted no pueda hablar por la cantidad de minutos que se anuncia en la tarjeta.
- Busque las tarifas de las llamadas nacionales e internacionales en el envoltorio de la tarjeta o en la publicidad de la tienda. Si no puede encontrar la tarifa, piense en comprar otra tarjeta.
- Busque información sobre sobrecargos, cargos de “mantenimiento” y cargos por llamar desde un teléfono público, desde un teléfono celular o por utilizar un número de acceso gratuito.
- Compare las tarifas. Las tarifas demasiado bajas, particularmente para las comunicaciones internacionales, pueden ser una señal de advertencia de que la tarjeta no le proporcionará todos los minutos anunciados.
- Verifique la fecha de vencimiento.
- Busque un número de acceso gratuito para el servicio al cliente. Si la línea del servicio al cliente no es gratuita o si no se indica ningún número, es posible que le resulte difícil comunicarse con la compañía si tiene un problema con la tarjeta.
- Asegúrese de que pueda entender las instrucciones.
- Asegúrese de que la tarjeta venga dentro de un sobre sellado o que el número PIN no se vea. De lo contrario, cualquier persona que copie el número PIN puede utilizar el tiempo telefónico que usted ya pagó.

Venta de Tarjetas

Si usted desea distribuir tarjetas telefónicas prepagadas o venderlas en su tienda se aplican estas mismas consideraciones. Pídale al distribuidor las referencias de la compañía que provee el tiempo de servicio telefónico. Las tarifas muy pero muy bajas pueden ser una señal de advertencia de que la tarjeta no ofrecerá todos los minutos prometidos. Es probable que los consumidores que le compran tarjetas y que no puedan utilizarlas por la cantidad de minutos anunciados vuelvan a su tienda esperando que usted les reintegre el dinero.

Para más Información

Si aún después de haberse comunicado con el número del servicio al cliente su tarjeta telefónica prepagada no funciona, establezca contacto con las siguientes organizaciones:

- La Comisión Federal de Comercio (ftc.gov/espanol o 1-877-FTC-HELP)
- El Departamento de Asuntos del Consumidor local o la oficina de su Fiscal General estatal.
- La oficina local de Better Business Bureau para presentar una queja u obtener información sobre la experiencia de otros clientes.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/consumidor o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las

Información para Consumidores

quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

Comisión Federal de Comercio
Negociado de Protección del Consumidor
División de Educación del Consumidor y los Negocios

Marzo 2008