

FRAUDE POR TELÉFONO

FRAUDE POR TELÉFONO

Los fraudes llevados a cabo por teléfono se presentan de diferentes formas – ya sean ofertas falsas de premios; solicitudes para caridades ficticias; prácticas empresariales engañosas; y cobros no autorizados a su cuenta. Usted puede protegerse, tomando precauciones sencillas.

Mientras algunas compañías de buena fama venden sus productos y servicios a través del teléfono, otras usan estrategias de venta engañosas para cometer fraude contra el consumidor. Usted puede protegerse de las siguientes maneras:

- Conociendo cuáles son los fraudes más comunes;
- Investigando a las compañías antes de tratar con ellas;
- Tomando en cuenta las compras que está haciendo; y
- Tomando las precauciones debidas cuando proporciona información sobre su tarjeta de crédito u otra información financiera personal.

LAS MÁS COMÚNES ESTAFAS LLEVADAS A CABO POR TELEFONO

Existen muchos tipos de estafas telefónicas de las que usted tiene que estar alerta, entre ellas:

- Si le ofrecen un “premio gratuito.” Estas ofertas generalmente exigen que usted pague para el envío y manejo; los gastos administrativos; o los impuestos sobre el premio, antes del envío. Quizás el valor del premio sea menos de la cantidad que usted deba pagar para que se lo entreguen.

- Si le ofrecen algo muy barato. Hay pocos negocios de buena fama que pueden permitirse regalar cosas u ofrecer productos a precios considerablemente más bajos de los de sus competidores.
- Estrategias para hacerse rico rápidamente. Estas son ofertas que le prometen altas ganancias sin riesgos al invertir en bienes raíces, oro, petróleo, gas natural, o joyas. No existe ninguna inversión que le ofrezca un alto margen de ganancias sin que exista ningún riesgo.
- Ofertas tipo dos al precio de uno. Estas ofertas generalmente se presentan para la compra de vacaciones, viajes, u ofertas semejantes. La cantidad de dinero que usted pague por esta oferta quizás sea mayor que el verdadero valor total del paquete.
- Donaciones a caridades desconocidas o falsas. Muchos solicitantes de telemarketing aseguran que trabajan para caridades que muchas veces ni siquiera existen o que son ilegales. Muchas veces, las personas que llaman le dan un nombre falso a su organización, el cual es muy parecido al de una caridad reconocida. Tenga mucho cuidado con aquellas solicitudes que juegan con sus emociones; le piden donaciones para víctimas de un desastre; los familiares de soldados; las víctimas de guerra; o personal de protección pública, entre otros.
- Falsos concursos telefónicos que le ofrecen premios. Generalmente no hay ningún verdadero concurso y toda persona es un ganador. Para recibir su premio, a usted se le pide dar su número de tarjeta de crédito, para propósitos de



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS
GREG ABBOTT

verificación. Quizás el premio sea de muy poco valor, y la persona que le llamó quizás use su número de tarjeta de crédito, o de cuenta bancaria, para cobrarle por mercancía que usted quizás no ordenó, o simplemente para robarle su identidad.

- Avisos publicitarios que promueven números de llamadas gratuitas (toll-free numbers); ofertas de empleo; reparación de su historial de crédito; o servicios de préstamos personales anunciados en publicidad en periódicos y revistas. Estos anuncios le piden que llame a un número gratuito 800 para recibir mayores informes y, una vez que llame a tal número, hay una grabación que le pide que llame a un segundo número, el cual tiene el prefijo 900, para recibir mayores informes. Llamar a números con el prefijo 900 le cuesta a usted por minuto, ya sea de unos cuantos dólares hasta más de 50 dólares por minuto. Estos cobros luego aparecen en su cuenta telefónica.
- Loterías en el extranjero. Aunque es ilegal comprar boletos para una lotería extranjera, los estafadores venden boletos, diciéndole que al comprarlos usted se hará parte de un grupo de compradores que seguramente ganará y repartirá entre sí el premio. Según otras oportunidades, el estafador quizás le diga que usted ya ganó pero que debe enviar dinero por adelantado para pagar los impuestos sobre el premio. El estafador quizás le pida un número de cuenta bancaria para que sus ganancias puedan ser depositadas directamente, o quizás le pida su número de tarjeta de crédito para propósitos de verificación. Lo único que el estafador quiere lograr es robarle su dinero o vaciar sus cuentas.
- Llamadas ofreciendo ofertas de prueba gratis. La oferta de prueba gratis tiene un plazo limitado y, al concluirse, usted tendrá que pagar.
- Llamadas que le piden su información de identificación personal (fecha de nacimiento, número de Seguro Social). Esta información quizás sea usada por ladrones para obtener tarjetas de crédito nuevas o para hacer compras a nombre de usted.

¿CÓMO PUEDO PROTEGERME?

Cuando usted reciba una llamada inesperada de parte de un vendedor, recuerde -fueron ellos que le llamaron a usted; usted no fue quien hizo la llamada. Si tiene cualquier duda, diga "No". Si no le interesa lo que le están ofreciendo, diga "No" y cuelgue el teléfono.

Las siguientes son advertencias de una posible estafa, esté alerta:

- Vendedores que lo presionan para que decida ahora mismo, diciéndole que la oferta no será disponible el día de mañana. El vendedor quizás le diga que se trata de algo urgente y que necesita su atención inmediata. Recuerde, si realmente se trata de una buena oferta hoy, generalmente será válida el día siguiente.
- Si el vendedor se rehúsa a contestar sus preguntas. Los vendedores deberían conformarse en enviarle información por escrito a usted, antes de decidir sobre la compra.
- Insistencia en obtener su información bancaria o su número de tarjeta de crédito. Nunca le dé su información financiera personal a un vendedor cuya llamada usted no ha solicitado.
- Llamadas que bloquean el número de teléfono que debería aparecer en una Unidad de Identificación de Llamadas (Caller ID Unit). Esto es ilegal en el Estado de Texas.
- Le piden enviar pagos por medio de una compañía de mensajería privada. El usar un sistema de mensajería, transferencia de dinero, o el hacer que una persona recoja el dinero o cheque de su domicilio, es una ma-nera para evitar las severas leyes de fraude postal.

Haga Preguntas Detalladas Acerca Del Negocio:

Conforme a la ley de Texas, el agente de telemercadeo debe darle a saber el nombre, la dirección y el número de teléfono del negocio a nombre del cual él o ella esté llamando; y quién está llamando, quién es la persona encargada y cuál es su cargo. Sin embargo, mantenga presente que las entidades fraudulentas cambian sus nombres frecuentemente para que no sean detectadas.

Asegúrese De Saber El Verdadero Valor De Lo Que Está Comprando:

Conozca cual es el valor o el costo total que debe pagar, incluyendo los gastos de manejo y envío; y demás gastos que podría incurrir. Si usted está comparando un paquete de viajes, asegúrese de preguntar qué es lo que se incluye en el paquete y cuáles son sus restricciones. ¿Tiene usted que comprar el pasaje a través de tal compañía? ¿Puede viajar solamente durante temporadas de poco tráfico y durante fechas inconvenientes? ¿Puede usted confirmar sus reservaciones directamente con la compañía de viajes?

No Permita Que Lo Presionen: Insista que le den toda la información acerca de la compañía y la información de la oferta por escrito antes de que usted se decide a comprar algo. Luego, asegúrese de que la información confirme todo lo que se discutió por teléfono. Tenga cuidado con aquellos agentes de telemarketing que le digan que la oferta que le están dando por teléfono dejará de ser válida antes de que usted reciba, por correo, los detalles escritos sobre la compra; que la información que usted le está pidiendo no es disponible; o que no es necesario enviarle información escrita, ya que ésta repetiría lo que ya le dijo a usted por el teléfono.

Lleve A Cabo Su Propia Investigación: Investigue un poco por cuenta propia a la compañía con la que usted está por tratar. Usted puede:

- Comunicarse con la Procuraduría General (Office of the Attorney General), o con la Oficina de Ética Comercial (Better Business Bureau) más cercana, para enterarse si se han antepuesto quejas contra la compañía u organización.
- Acudir al Secretario de Estado de Texas (Secretary of State) para saber si la compañía se ha registrado y ha entablado la fianza correspondiente para manejar negocios como agente de telemarketing, tal como lo exige la ley.
- Llamar a la división de Nombres Comerciales (Assumed Names) de la oficina del secretario de su condado (county clerks office) para enterarse si tal negocio ha registrado su nombre.

Tenga Cuidado Al Dar Su Información Financiera Personal: No le diga a nadie su número de tarjeta de crédito por teléfono, a menos de que usted esté absolutamente seguro que está tratando con una compañía de buena fama, la cual usted contactó. De lo contrario, al cumplirse la venta, un estafador puede usar su número de tarjeta de crédito para cobrar algo ilegalmente a su cuenta. Lo mismo puede suceder con el número de su cuenta bancaria u otra información financiera personal.

Conozca Sus Derechos: Conforme a la ley de Texas, si usted utiliza su tarjeta de crédito para llevar a cabo la compra de un producto o servicio a través de un agente de telemarketing, salvo si está tratando con una entidad pública, el vendedor debe:

- Ofrecer un reembolso total de su dinero si usted devuelve, dentro de los primeros 7 días desde haber recibido el producto, cualquier artículo que se encuentre dañado o que no fue usado (el vendedor debe procesar la devolución de su dinero dentro de 30 días desde que usted envió la mercancía o desde que canceló la orden por no recibir el envío); o
- Darle un contrato escrito en el cual se describen, detalladamente, los productos o servicios que han sido ofrecidos, el precio total cobrado, nombre, dirección, y el teléfono de la oficina del agente de telemarketing; y cualquier otro término y condición que afectan la venta. Conforme a la ley federal, usted quizás tenga el derecho de disputar cualquier cobro que aparezca en su cuenta de tarjeta de crédito, acudiendo al banco que la emitió. Usted puede rehusarse a pagar la cantidad bajo cuestión, mientras trata de resolver el desacuerdo que le presentó, por escrito, a su compañía de tarjeta de crédito.

Recuerde - Fueron Ellos Los Que Le Llamaron. No Tenga Miedo De Colgar El Teléfono.

CAMBIO ILEGAL DE SERVICIO DE LARGA DISTANCIA Y COBROS FRAUDULENTOS EN LA CUENTA DE TELÉFONO

Las compañías telefónicas para llamadas locales o de larga distancia ocasionalmente desempeñan prácticas de ventas engañosas. Las prácticas engañosas más comunes incluyen el Cambio Ilegal de Servicio de Larga Distancia y el Cobro Fraudulento en la Factura de Teléfono.

El cambio ilegal de servicio de larga distancia es cuando su compañía de teléfono local o de larga distancia cambia de un proveedor a otro sin su conocimiento o permiso.

El cobro fraudulento en su factura de teléfono ocurre cuando se agregan cargos no autorizados a su factura o cuenta de teléfono. Estos incluyen cargos por productos o servicios con los cuales usted no está familiarizado o cuotas regulatorias cobradas por otras compañías, ajenas a su proveedor de servicio telefónico.

Lea Cuidadosamente Su Factura de Teléfono: Notifique a su proveedor acerca de cualquier cobro no autorizado o sobre cambios en su servicio de teléfono. Si a usted le ha ocurrido un cambio ilegal de servicio de larga distancia,

pídale a su compañía de teléfonos local que lo cambie nuevamente al proveedor de servicio de larga distancia de su preferencia. Si usted es la víctima de un cobro fraudulento en su factura de teléfono, pida que remuevan todos los cobros no autorizados desde su cuenta. Conforme a la ley de Texas, usted no tiene que pagar por cobros no autorizados.

CÓMO DISMINUIR LAS LLAMADAS DE TELEMERCADERO NO SOLICITADAS

Regístrese para ser parte de las listas federales y estatales de No Llamar (No Call List). Esto le dará fin a muchas de las llamadas indeseables de telemarketing que llegan a su hogar y que usted no desea.

Para registrarse a la lista de Texas, llame gratuitamente al (866) 896-6225 o acuda a la página Internet al www.texasnocall.com. Para obtener una solicitud por correo, escriba a **Texas No Call, P.O. Box 313, Walpole, MA 02032**.

Para registrarse en la lista Federal, usted puede llamar gratuitamente al (888) 382-1222 y proporcionar el número que desee registrar. Si usted cuenta con una dirección de correo electrónico, regístrese por la Internet al www.donotcall.gov.

¿CÓMO PUEDO REPORTAR UN CASO DE FRAUDE POR TELÉFONO?

Si usted ha sido la víctima de un fraude cometido a través de las ventas por teléfono, anteponga una denuncia ante la División de la Procuraduría General para la Protección al Consumidor por la Internet al www.oag.state.tx.us, o también por correo. Usted puede saber más acerca del proceso para anteponer una queja visitando la página Internet de la División de la Procuraduría General para la Protección al Consumidor, o llamando a la **Línea de Protección al Consumidor al (800) 252-8011**, o al comunicarse con la sucursal Regional de Protección al Consumidor más cercana.

Usted también puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Texas Public Utilities Commission, PUC). Usted puede ponerse en contacto con tal oficina al:

PUC - Consumer Protection

P.O. Box 13326

Austin, Texas 78711-3326

(888) 782-8477

(512) 936-7120 (para llamadas en Austin)

consumer@puc.state.tx.us

INFORMACIÓN PARA PONERSE EN CONTACTO

Para mayores informes, o para obtener copias de estos folletos, llame gratuitamente a la línea telefónica especial de la Procuraduría General para la Protección al Consumidor al (800) 252-8011, o póngase en contacto con su oficina regional de la División para la Protección al Consumidor.

Austin.....(512) 463-2070
Dallas.....(214) 969-5310
El Paso.....(915) 834-5800
Houston.....(713) 223-5886
Lubbock.....(806) 747-5238
McAllen.....(956) 682-4547
San Antonio.....(210) 225-4191

Cada queja como consumidor debe hacerse por escrito. Por favor llame o escribanos para que le enviemos un formulario de queja:

Office of the Attorney General
Consumer Protection Division/010
P. O. Box 12548
Austin, Texas 78711-2548

Los formularios de queja e informes adicionales son disponibles mediante la sección sobre la protección al consumidor de nuestra página Internet, al www.oag.state.tx.us. Toda la información es disponible en español e inglés.