



La defraudación de los consumidores por teléfono y por correo

Aprenda a protegerse de ella

Publicación 281-S
Febrero de 2006

La defraudación de los consumidores por teléfono y por correo

Cuando las llamadas telefónicas y las tarjetas postales que reciba contengan ofertas maravillosas para la compra de:

- “Participaciones” en loterías de países extranjeros
- Vacaciones a bajo costo
- Suscripciones a revistas
- Artículos de oficina o artículos promocionales
- Afiliaciones a clubes
- Inversiones infalibles
- Vitaminas

¿Dicen acaso...

“Usted acaba de ganar un concurso y, si paga ‘los gastos de embalaje y embarque’ o ‘un pequeño impuesto sobre donaciones’, le enviaremos su premio”?

¿Piden acaso...

El número de su tarjeta de crédito?

Si así es, es muy posible que usted sea víctima de un fraude.

Sepa distinguir entre la publicidad directa y el fraude

Publicidad directa es la venta de bienes y servicios mediante el contacto directo con el consumidor por vía telefónica o postal.

Fraude es la utilización del teléfono o del correo por empresas deshonestas cuyo único fin es apoderarse de su dinero. Es un problema de importancia creciente tanto para las personas particulares como para los negocios, y cuesta a los consumidores miles de millones de dólares anualmente. La mejor forma de protegerse es aprender a reconocer las ofertas fraudulentas.

¿Cuáles son las empresas deshonestas?

- Sus llamadas provienen generalmente de firmas situadas fuera del estado en que usted vive. Funcionan en locales grandes en los cuales tienen instaladas hileras de teléfonos atendidos por empleados adiestrados en la repetición de argumentos engañosos.
- A veces envían por correo cartas o tarjetas postales de aspecto oficial que contienen mensajes tentadores e instan al destinatario a llamarles.
- A menudo usan los números de teléfono “900” y le facturan la llamada a usted aunque decida no comprar nada.

¿Qué dicen estos vendedores?

- “Usted ha sido especialmente seleccionado para recibir esta oferta”.
- “Si compra nuestro producto recibirá un magnífico regalo”.
- “Ha ganado un premio muy valioso”.
- “Ha ganado una suma considerable en una lotería extranjera”.
- “Ésta es una inversión de bajo riesgo que ofrece mayor rendimiento del que podría obtener en cualquier otro sitio.”
- “Debe tomar una decisión inmediatamente”.
- “Puede cargar los gastos de embalaje y embarque a su tarjeta de crédito”.

Es muy posible que la persona que le llame emplee argumentos de venta bien ensayados para que usted le crea e incluso transfiera la llamada de una persona a otra para dar la impresión de que se trata de un negocio genuino. También es posible que usted reciba posteriormente otra llamada de uno de los “vicepresidentes” de la empresa para tratar de persuadirle a comprar. Desconfíe de las personas que le presionen para que tome decisiones inmediatas. Las empresas legítimas siempre le darán tiempo suficiente para considerar sus ofertas.

¿Y si se traga el cuento que le haga uno de esos vendedores?

Si cae víctima de esta clase de fraude, es muy posible que:

- Nunca reciba el “premio” correspondiente al billete de lotería extranjera que compró.
- La mercancía que compró resulte de mala calidad y su precio excesivo.
- El “regalo” nunca llegue o valga sólo una fracción de lo que pagó por concepto de “embarque y embalaje” o “impuesto sobre donaciones”.
- Su inversión resulte imaginaria o sea una pérdida.
- La donación que creyó hacer a una obra de caridad termine en el bolsillo del vendedor.
- Comiencen a aparecer cargos no autorizados en las facturas de su tarjeta de crédito.
- Otros estafadores le llamen y le ofrezcan ayudarle a recuperar su dinero, siempre y cuando usted les pague, desde luego.

¿Cómo puede usted protegerse?

- Cuelgue el teléfono.
- Tómese su tiempo. No se precipite a aceptar ninguna oferta.
- No compre nada por la mera razón de que le ofrezcan un “regalo”.
- Obtenga toda la información por escrito antes de comprometerse a comprar.
- Verifique los antecedentes de la persona que le llame en la fiscalía de su estado (*State Attorney General's Office*) y en la Oficina para el mejoramiento de los negocios (*Better Business Bureau*).
- No dé el número de su tarjeta de crédito ni el de su cuenta corriente a nadie que le llame por teléfono o le envíe una tarjeta postal.
- Averigüe los antecedentes de toda obra de caridad antes de darle dinero. Pregunte qué porcentaje de su donativo irá realmente a la parte necesitada.
- Tenga sumo cuidado al invertir su dinero con alguien que le llame e insista en que tome una decisión inmediatamente.
- Si se trata de invertir en títulos o valores, consulte a las autoridades estatales para cerciorarse de que estén debidamente registrados. Si se trata de grandes sumas de dinero consulte a su asesor legal o financiero.

- No envíe dinero con mensajeros ni por el servicio de correos con entrega al día siguiente. Si usa dinero en efectivo en lugar de tarjeta de crédito para efectuar la transacción, es posible que pierda el derecho de cuestionar cualquier cargo fraudulento.
- Cuelgue el teléfono antes de dejarse presionar a comprar.
- Cerciórese de saber la tarifa (por minuto) de cualquier llamada que haga a un número “900”.
- Si la oferta le parece demasiado ventajosa para ser legítima, lo más probable es que no lo sea.

Pregúntese:

- ¿Tengo tiempo suficiente para considerar esta oferta o me están presionando para que tome una decisión inmediata?
- ¿Me enviarán más información por correo y pondrán por escrito lo que me dicen y me prometen, o se niegan a hacerlo?
- ¿Insisten en que les dé inmediatamente el número de mi tarjeta de crédito o cuenta corriente?
- ¿Por qué quieren mandar un mensajero privado a buscar mi cheque esta misma noche?
- ¿Es realmente gratuito el regalo o premio que me ofrecen o debo pagar cargos de inscripción o de embarque y embalaje antes de recibir cualquier cosa?

Si su respuesta a cualquiera de estas preguntas es afirmativa...

¡Proceda con cautela!

Tómese su tiempo para considerar la oferta, obtenga más información y asesoramiento y resista la presión que a menudo emplean las empresas fraudulentas, valiéndose de la táctica “ahora o nunca”.

Para obtener más información acerca de la empresa y la oferta que está considerando, diríjase a cualquiera de las entidades mencionadas a continuación, preferiblemente en la ciudad o el estado en que esté domiciliada la empresa:

- *State Consumer Protection Agencies* (Agencias estatales para la protección de los consumidores)
- *Better Business Bureau* (Oficina para el mejoramiento de los negocios)
- *State Attorney General* (Fiscalía estatal)

- *Chamber of Commerce* (Cámara de comercio)
- *State Securities Regulator* (Regulador estatal de títulos y valores)
- *Federal Trade Commission* (Comisión federal del comercio)
- *Federal Bureau of Investigation* (Oficina federal de investigaciones)
- *U.S. Postal Inspection Service* (Servicio de inspección postal de EE.UU.)

Si cree que ha sido víctima de un fraude comercial, guarde toda la documentación relativa a la transacción, incluso las tarjetas postales, los cheques cancelados, las facturas del servicio de teléfonos, los estados de cuenta de su tarjeta de crédito y hasta los sobres de la correspondencia que haya recibido. Tome notas detalladas de sus conversaciones telefónicas, marque la fecha y la hora de la conversación y anote cualquier declaración importante que le haga cada persona con quien hable.

Si cualquier parte de la transacción ha sido efectuada a través del Servicio Postal de EE.UU., tal como el envío por correo de materiales promocionales o de pagos, le instamos encarecidamente a dirigirse al inspector postal más cercano. El Servicio de inspección garantiza la seguridad e integridad del correo, las cuales constituyen elementos claves del Plan de Reforma del Servicio Postal. Si fuere necesario, el administrador de correos de su localidad puede suministrarle la dirección del Inspector. O usted puede escribir directamente a:

ATTN MAIL FRAUD
INSPECTION SERVICE OPERATIONS
SUPPORT GROUP
222 S RIVERSIDE PLAZA STE 1250
CHICAGO IL 60606-6100

O puede denunciar el fraude en línea en la dirección electrónica siguiente:

www.usps.com/postalinspectors u obtener el Formulario 8165, titulado *Mail Fraud Report* (Denuncia de fraude postal) en la oficina de correos de su localidad.