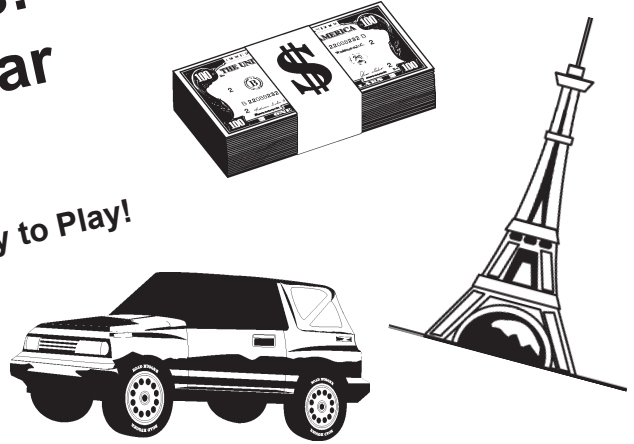


Información de la FTC para Consumidores

Ofertas de Premios: ¡No Tiene que Pagar para Participar!

Prize Offers: You Don't Have to Pay to Play!



¡Felicitaciones, hoy es su día de suerte!

¡Acaba de ganar \$5,000!

*¡Tiene garantizado como premio un fabuloso anillo de diamantes, unas vacaciones
suntuosas o un vehículo todo terreno!*

Si usted recibe una carta o llamada telefónica con un mensaje como éste, sea escéptico. El “premio” de \$5,000 puede costarle cientos de dólares en concepto de cargos por impuestos o servicios — y no llegar nunca. Es posible que no valga la pena reclamar su premio “fabuloso”. Probablemente el diamante sea de un tamaño muy diminuto. Las “vacaciones” pueden ser una noche de estadía en un motel de mala fama y el vehículo todo terreno nada más que una sillón playero con ruedas.

Con frecuencia, los expertos en estafas utilizan promesas de premios valiosos o recompensas para tentar a los consumidores a enviar dinero, comprar productos o servicios sobrevaluados o contribuir con caridades u obras de beneficencia falsas. Las personas que caen presas de sus engaños pueden terminar pagando mucho más de lo que valen sus “premios”, si es que reciben el premio prometido.

Lo que probablemente obtengan estas personas — especialmente si participaron en un concurso o sorteo en un lugar o evento público — es la posibilidad de seguir “ganando” más promociones por correo, más llamadas de telemarcadores y más mensajes de correo electrónico no solicitados (*spam*). Esto sucede porque muchos promotores de premios venden la información que recolectan a los anunciantes.

Aún peor, los consumidores que participan de estos sorteos pueden estar sometiéndose por sí solos a una estafa de promoción falsa de premios.

Y el Ganador Es...

Todo el mundo desea ser ganador. Una reciente encuesta demostró que más de la mitad de los estadounidenses adultos participaron de sorteos o concursos durante el año anterior. La mayoría de estos concursos fueron llevados a cabo por comerciantes de buena reputación y organizaciones sin fines de lucro para promover sus productos y servicios. Algunos ganadores afortunados recibieron millones de dólares o premios valiosos.

Aprovechando la popularidad de estas ofertas, algunos estafadores profesionales enmascaran sus esquemas para que parezcan legítimos. Una alarmante cantidad de personas cae en la trampa. Todos los días, los consumidores de Estados Unidos pierden miles de dólares en manos de promotores inescrupulosos de premios. En el año 2004 solamente, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) recibió más de 31,000 quejas de consumidores sobre regalos, sorteos y promociones de premios.

Muchos de estos consumidores recibieron llamadas telefónicas o tarjetas postales informándoles que habían ganado un gran premio — y luego descubrieron que para recibirlo, tenían que comprar algo o pagar cargos de hasta \$10,000.

Existe una gran diferencia entre los sorteos o concursos legítimos y los fraudulentos. En los concursos legítimos, los premios se otorgan exclusivamente por suerte, y los participantes no tienen que pagar un cargo ni comprar nada para participar o aumentar sus probabilidades de ganar. Pero en los esquemas fraudulentos, los “ganadores” casi siempre tienen que pagar de su propio bolsillo para participar del concurso o cobrar o conseguir su “premio”.

Concursos de Talento, Conocimientos o Destreza

Existe una notable excepción: los concursos en los que se considera la habilidad de los participantes para determinado objetivo. Estos son concursos o competencias de rompecabezas, juegos u otros en los cuales los premios se asignan sobre la base de la habilidad, conocimiento o talento — y no por suerte. A los participantes se les puede requerir que escriban una rima, resuelvan un rompecabezas o contesten preguntas correctamente para ganar.

Al contrario de lo que sucede con los sorteos, los concursos de destreza o habilidades pueden requerir legalmente que los participantes compren algo o hagan un pago o una donación para poder participar.

Es importante enfatizar que muchos consumidores son atraídos engañosamente para jugar en concursos de este tipo a través de preguntas o rompecabezas fáciles de contestar o resolver inicialmente. Una vez que envían su dinero y quedan “enganchados”, las preguntas se hacen más difíciles y los cargos para participar más altos. Los participantes de estos concursos rara vez reciben nada a cambio de su dinero y esfuerzo.

Protecciones para Consumidores

Varias leyes ayudan a los consumidores a protegerse contra los sorteos fraudulentos y los ofrecimientos de premios promocionados por correo o por teléfono.

Ofrecimientos Telefónicos

Generalmente, los vendedores del sistema de telemarketing utilizan sorteos y concursos de premios para vender revistas u otros productos y servicios. Estos telemarketers hacen un contacto inicial con los consumidores a través de las llamadas no solicitadas (*cold calls*) — o a través de llamadas de parte de los consumidores en respuesta a ofrecimientos recibidos por correo.

La regulación llamada *Telemarketing Sales Rule* (TSR) ayuda a los consumidores a protegerse de los telemarketers fraudulentos que utilizan las promociones de premios como cebo o atracción. La ley requiere que en cada llamada de telemarketing que involucre una promoción de premios, las personas que llamen mencionen:

- Las probabilidades de ganar un premio. Si esta probabilidad no puede ser determinada por adelantado, el promotor debe informarle los factores utilizados para calcular la probabilidad.
- Que usted no tiene que pagar un cargo ni comprar nada para ganar un premio o para participar en la promoción.
- En caso de que usted lo pregunte, le tienen que informar la manera de participar en el concurso sin comprar o pagar nada.
- Lo que usted tiene que pagar o las condiciones a cumplir para recibir o redimir un premio.

Una Docena de Maneras de Protegerse

La próxima vez que reciba una carta o llamada “personal” diciéndole que es “su día de suerte”, la Comisión Federal de Comercio lo alienta a recordar que:

1. En los sorteos legítimos no se requiere que usted pague o compre algo para participar o mejorar sus probabilidades de ganar ni tampoco que pague “impuestos” o “cargos de despacho y envío” para obtener su premio. Si tiene que pagar para recibir su “premio” no se trata de un premio.
2. Los patrocinadores de sorteos legítimos se identifican de manera prominente; los promotores fraudulentos probablemente disimulen sus identidades. Los promotores legítimos también le proveen un domicilio o un número telefónico de acceso gratuito para que usted pueda solicitar que su nombre sea removido de los listados postales de los promotores.
3. Los ofrecimientos de buena fe revelan claramente los términos y condiciones de la promoción en un lenguaje claro, incluyendo las reglas, procedimientos para participar y generalmente las probabilidades de ganar.
4. Es altamente improbable que usted haya ganado un “gran” premio si la notificación tiene un tipo de franqueo postal de gran volumen (*bulk rate postage*). Verifique el matasellos postal (*postmark*) en el sobre o tarjeta postal. También sospeche de los telemercaderes que le digan que ganó un sorteo en el cual usted no recuerda haber participado.
5. Los promotores fraudulentos pueden darle instrucciones para que envíe un cheque u orden de pago por un servicio de entrega urgente o mensajería para participar de un sorteo o concurso o reclamar su “premio”. Este es el truco favorito de los estafadores porque les permite hacerse de su dinero rápidamente antes de que usted se dé cuenta del engaño.
6. En algunas ocasiones, las compañías de mala reputación usan una variación de los nombres oficiales o nacionalmente reconocidos para inspirar confianza en sus ofrecimientos. No se deje engañar por estos nombres “parecidos”. Es ilegal que un promotor tergiverse su afiliación con — o un endoso de — una agencia gubernamental u otras organizaciones renombradas y conocidas.
7. Es importante leer cuidadosamente cualquier ofrecimiento escrito que reciba. Preste atención especial a la letra pequeña o letra menuda.
8. Es probable que concurriendo a una reunión de ventas con la única intención de ganar un premio “de gran valor” se exponga a una campaña de ventas de alta presión.
9. Usted podría ser sujeto de tácticas inescrupulosas de promociones de premios inscribiéndose en concursos en lugares o eventos públicos, a través de una publicación o en línea. También correrá el riesgo de que su información personal sea vendida a otros comerciantes que luego lo inundarán con ofrecimientos y publicidades.
10. Algunos promotores utilizan un número de acceso gratuito con prefijo “800” que lo instruye para que marque un número con prefijo “900” (*pay-per-call number*) que se paga por llamada. Los cargos por las llamadas a los números “900” pueden ser muy altos.
11. Revelar el número de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria por teléfono en respuesta a una promoción de sorteo — o por cualquier otra razón aparte de comprar el producto o servicio que se ofrece a la venta — es una manera infalible de ser estafado en el futuro.
12. La oficina local del *Better Business Bureau* y su oficina estatal o local de protección del consumidor pueden ayudarlo a verificar la reputación de un promotor de sorteos. Sin embargo, tenga cuidado porque muchas compañías cuestionables de promoción de premios no permanecen en un mismo lugar el tiempo suficiente para que se establezca un registro sobre las mismas y la falta de quejas no significa necesariamente que el ofrecimiento sea legítimo.

Información para Consumidores

La TSR prohíbe a los telemercaderes la tergiversación o falseamiento de cualquiera de estos hechos, como así también el origen o el valor de los premios. También requiere a los telemercaderes que llamen para ofrecer una promoción de premios que le informen — antes de describir el premio — que usted no tiene que comprar o pagar nada para participar o ganar.

Ofrecimientos por Escrito

Muchas promociones de sorteos o concursos llegan por correo como una carta o tarjeta postal con instrucciones para que los consumidores respondan por correo o por teléfono para participar en un sorteo u obtener un premio.

La ley llamada *Deceptive Mail Prevention and Enforcement Act* ayuda a los consumidores a protegerse contra las promociones de sorteos fraudulentos enviadas por correo. La ley prohíbe:

- Afirmar que usted es un ganador a menos que realmente haya ganado un premio.
- Requerir que usted compre algo para poder participar de un sorteo o para recibir futuros ofrecimientos de sorteo por correo.
- El envío postal de cheques de imitación que no declaren claramente que no son negociables y que no tienen valor en efectivo.
- Sellos, nombres o términos que impliquen una afiliación o asociación con el gobierno federal o endorso del mismo.

Concursos de Habilidad

Estos concursos basados en determinada habilidad de los participantes también están cubiertos por la ley llamada *Deceptive Mail Prevention and Enforcement Act*. La ley requiere que los patrocinadores revelen de manera clara y manifiesta:

- Los términos, reglas y condiciones del concurso.
- La cantidad de rondas del concurso a completar para ganar el gran premio.
- El límite de tiempo para la determinación del ganador.
- El nombre del patrocinante del concurso.
- Un domicilio para comunicarse con el patrocinador para poder solicitar que se remueva su nombre de la lista de envíos postales.

Simplemente Diga “No”

Otra manera de protegerse es solicitar que su nombre sea removido de las listas de ofrecimientos telefónicos y postales.

La TSR requiere a los telemercaderes el mantenimiento de una “lista no llame” (*do not call list*) de aquellos consumidores que hayan solicitado no ser llamados nuevamente. Es considerado ilegal llamar otra vez a un consumidor que haya solicitado no ser llamado y puede someter al telemercader a una multa grande.

La ley *Deceptive Mail Prevention and Enforcement Act* requiere a las compañías que utilicen el correo directo el mantenimiento de una lista similar para los envíos postales (*do not mail list*) de aquellos consumidores que escriban o llamen para solicitar que su nombre sea removido de las listas de envíos por correo.

Esta ley otorga derecho a las personas que se encargan del cuidado de otros individuos a remover los nombres de sus amigos o seres queridos a cargo de las listas de envíos postales de las compañías que hacen ofrecimientos no solicitados.

Otra manera de reducir los ofrecimientos postales y telefónicos es contactar a la *Direct Marketing Association* (DMA) para solicitar que su nombre sea incluido en sus listas de opción para no recibir llamadas, correo o mensajes electrónicos (*do not call, do not mail y do not email list*). Los miembros de esta asociación acuerdan en no hacer ofrecimientos de este tipo a los consumidores que hayan pedido no ser contactados.

Para remover su nombre de una lista postal de mercadeo directo, escriba a: Direct Marketing Association, Preference Service Manager, 1120 Avenue of the Americas, New York, New York 10036-6700. Para eliminar su nombre de las listas de llamadas de telemercadeo, escriba a: Direct Marketing Association, Preference Service Manager, 1120 Avenue of the Americas, New York, New York 10036-6700. Para “optar por no” recibir mensajes de correo electrónico comerciales no solicitados, utilice el formulario de DMA que se presenta en www.e-mps.org.

Información para Consumidores

El gobierno federal ha creado el Registro Nacional No Llame — una manera gratis y fácil de reducir la cantidad de llamadas de telemarcadores que recibe en el hogar. Para inscribirse, o para más información, visite donotcall.gov o llame al 1-888-382-1222 desde el teléfono que desea inscribir. En 30 días de inscribirse usted notará una reducción de llamadas de telemarcadores. Su número de teléfono permanecerá en el registro durante cinco años a partir de la fecha de su inscripción o hasta que usted opte por quitarlo del registro o que sea desconectado. Después de cinco años, usted podrá volver a inscribir su número de teléfono.

Para Presentar una Queja

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/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las 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.

Aquellos consumidores que crean ser víctimas de ofrecimientos promocionales fraudulentos también deberían tomar contacto con el jefe de correos local o el Servicio de Inspección Postal de EE.UU. (*U.S. Postal Inspection Service*) telefónicamente a través del número gratuito: 1-888-877-7644; por Internet en www.uspsaig.gov; o por correo escribiendo a: U.S. Postal Inspection Service, Office of Inspector General, Operations Support Group, 222 S. Riverside Plaza, Suite 1250, Chicago, IL 60606-6100.

Si se le presenta un problema con un sorteo o una promoción de premios luego de participar y no puede resolverlo directamente con la compañía, comuníquese con:

- *Direct Marketing Association, ConsumerLine*, 1111 19th Street, NW, Suite 1100, Washington, DC 20036-3603; teléfono 202-955-5030; fax 202-955-0085.
- La oficina de *Better Business Bureau* del lugar en el cual está localizada la compañía.
- *Call for Action*, una red de líneas de asistencia de estaciones de radio y televisión que ofrecen servicios de resolución para consumidores. Llame al 301-657-7490 o escriba: a Call for Action, 5272 River Road, Suite 300, Bethesda, MD 20816.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education