

Alerta de la FTC para Consumidores

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

Cuando cada minuto cuenta: Cómo elegir una tarjeta telefónica prepagada

When Minutes Matter: Choosing a Pre-paid Phone Card

Cuando usted compra una tarjeta telefónica prepagada, significa que está pagando por adelantado una cierta cantidad de tiempo para hablar por teléfono. Por lo general, las tarjetas prepagadas para hacer llamadas locales o de larga distancia cuestan entre \$2 y \$20; la tarifa aplicada por minuto determina la cantidad de tiempo que compre para las llamadas.

Las tarjetas telefónicas prepagadas pueden ser muy convenientes. Pero la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*), la agencia nacional de protección del consumidor, y la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC*), la agencia nacional de telecomunicaciones, advierten que hay algunas tarjetas telefónicas prepagadas que tienen costos ocultos u otros problemas, como por ejemplo, una conexión de mala calidad, números de acceso que están casi siempre ocupados, y números de identificación personal o PINs que no funcionan.

Algunas tarjetas telefónicas prepagadas vienen con cargos que pueden comerle una buena tajada del tiempo que compró para hablar por teléfono. Como resultado, las tarjetas no proveen todos los minutos de llamadas anunciados; y como usted pagó 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.

Si está pensando en comprar una tarjeta telefónica, antes de comprarla lea el texto del afiche, folleto o cualquier otro material publicitario de la tarjeta – y no se olvide de leer la letra chica. Tenga presente las siguientes preguntas:

- ¿Los cargos van a disminuir el valor de la tarjeta? Los cargos más comunes a los que tiene que prestar atención son:

Cargos “Post-Llamada”, de “Desconexión” o por “Finalización de Llamada”: cargos que se deducen cada vez que cuelga el teléfono después de haber usado la tarjeta.

Cargos de “mantenimiento”: cargos que se deducen inmediatamente después de que usted use la tarjeta y a intervalos regulares.

“Sobrecargos de teléfono público”: cargos que se deducen cuando usted usa la tarjeta para llamar desde un teléfono público.

- ¿La cantidad de minutos anunciados sólo se aplicará cuando se utilice la tarjeta para hacer una única llamada? Algunas tarjetas pierden gran parte de su valor cuando usted trata de efectuar más de una llamada, independientemente de la cantidad de minutos anunciados.
- ¿La cantidad de minutos anunciados solamente se aplicará cuando use el número de “acceso local”? Hay algunas tarjetas que cobran cargos más altos si usted hace su llamada usando el número de “acceso gratuito”.

- ¿Los minutos de llamadas de la tarjeta tienen fecha de expiración?
- ¿Los minutos anunciados se aplican a las llamadas a teléfonos celulares? En la mayoría de los casos, las tarjetas aplican tarifas por minuto más altas para las llamadas internacionales efectuadas a teléfonos celulares.
- ¿Es lógica la explicación de los cargos? Si le parece ilógica, compre otra tarjeta. Pídale al vendedor una tarjeta sin cargos o con menos cargos. Si está comprando la tarjeta en línea, busque en otro sitio Web.
- ¿La tarjeta le ofrece un número gratuito para llamar al servicio al cliente?

Por último, considere empezar comprando una tarjeta de baja denominación – digamos, de \$2. Esto puede resultar de lo más conveniente, ya que si algo sale mal, usted tiene poco que perder.

Si su tarjeta telefónica prepagada no funciona de la misma manera que prometía el anuncio – incluso después de haber llamado al número de atención al cliente – establezca contacto con:

La Comisión Federal de Comunicaciones

fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html

1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)

La FCC regula las comunicaciones interestatales e internacionales por radio, televisión, telégrafo, satélite y cable.

La Comisión Federal de Comercio

ftc.gov/queja

1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el nuevo video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/multimedia/video/index_es.shtml. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

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