

# Alerta de la FTC para Consumidores

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

## Estafas de reintegros y recuperos

Los estafadores oportunistas compran y venden “listas atrapa-bobos” con nombres de personas que han perdido dinero en promociones fraudulentas. Estos defraudadores pueden llamarlo prometiéndole recuperar el dinero que usted perdió o el premio o mercadería que nunca recibió – a cambio de que usted les pague un cargo por adelantado. Esta práctica es ilegal. La Regla de Ventas de Telemercadeo, establece que estas personas no pueden pedirle – ni aceptar – un pago hasta después de transcurridos siete días hábiles a partir de la fecha en la cual le entreguen el dinero o el artículo que recuperaron para usted.

### Cómo funcionan estas estafas

Es posible que muchos consumidores no sepan que han sido estafados por una falsa promoción de premios, una campaña de beneficencia simulada, por una oportunidad de negocio fraudulenta o por cualquier otra estafa. Pero si inadvertidamente usted les pagó a los operadores de una estafa de este tipo, es probable que su nombre figure en una de estas “lista atrapa-bobos”. Esa lista puede incluir su domicilio, números de teléfono, y otra información, como por ejemplo cuánto dinero gastó respondiendo a ofrecimientos fraudulentos. Los promotores deshonestos compran y venden “listas atrapa-bobos” basándose en la teoría de que hay una alta probabilidad de que las personas que han sido engañadas una vez puedan ser estafadas de nuevo.

Estos estafadores mienten cuando prometen que a cambio del pago de un cargo o de una donación a una entidad de caridad específica, recuperarán el dinero que usted perdió o el premio o producto que nunca le entregaron. Los defraudadores usan una variedad de mentiras para sumarle credibilidad a sus argumentos: algunos afirman ser representantes de compañías o agencias del gobierno; otros dicen que están ya tienen en su poder el dinero para usted; y algunos otros se ofrecen para presentar la documentación de reclamo necesaria en su nombre ante las agencias gubernamentales competentes. E incluso hay otros tramposos que afirman que pueden colocar su nombre en el primer lugar de una lista de reembolsos para víctimas de estafas.

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, dice que es bastante frecuente que las declaraciones de este tipo sean falsas. Aunque algunas agencias del gobierno, tanto del ámbito local como federal, y algunas organizaciones para consumidores ayudan a las personas que han perdido dinero, ninguna cobra ningún tipo de cargo. Tampoco le garantizarán que recuperarán su dinero, ni dan ninguna preferencia especial a las personas que presentan un reclamo formal.

---

## Cómo descubrir las verdaderas intenciones de una estafa de recupero

Le ofrecemos algunas recomendaciones que lo ayudarán a evitar que le saquen dinero con una estafa de reintegro o recupero:

- No le crea a nadie que lo llame ofreciéndole recuperar dinero perdido, o mercadería o un premio que no recibió si la persona que lo llama le dice que tiene que pagar un cargo por adelantado. La Regla de Ventas de Telemarketing establece que es ilegal que alguien le solicite o reciba un pago de su parte hasta después de transcurridos siete días hábiles desde la fecha en la cual usted recupere el dinero o reciba el premio o artículo.
- Si alguien lo llama y le dice que es un representante de una agencia del gobierno y le promete que a cambio de que usted le pague un cargo o de que haga una donación a una entidad de caridad recuperará el dinero que usted perdió, o la mercadería o premio que no recibió, repórtelo inmediatamente a la FTC. Las agencias de protección del consumidor nacionales, estatales y locales y las organizaciones sin fines de lucro no cobran cargos por sus servicios.
- Antes de cerrar trato con una compañía para que recupere su dinero o su premio, pregunte cuáles son los servicios específicos que provee la compañía y cuál es el costo de cada servicio. Verifique la legitimidad de la compañía estableciendo contacto con las autoridades locales y las agencias que se ocupan de los asuntos de los consumidores; pregunte si registran quejas de otras personas sobre esa compañía. También puede ingresar el nombre de la compañía en un motor de búsqueda de Internet para ver si encuentra alguna queja.
- Para intentar recuperar dinero perdido o un premio que nunca recibió, no dé el número de su tarjeta de crédito ni el de su cuenta bancaria.

### Si tiene una queja

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 [ftc.gov/consumidor](http://ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en [ftc.gov/videosen espanol](http://ftc.gov/videosen espanol). 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.