

Información de la FTC para Consumidores

ftc.gov

FOR THE CONSUMER

FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP

Estafas de viajes ofrecidos por telemercaderes

Hola... ¡Usted ha sido especialmente seleccionado para recibir este ofrecimiento que le permitirá gozar de unas ESPECTACULARES Y LUJOSAS VACACIONES DE ENSUEÑO!



Alguna vez ha sentido la tentación de participar de un sorteo o de una promoción en una feria, una exposición o en un restaurante para ganarse un viaje “gratis”? Si así fuera, usted puede recibir una llamada, una carta, o un fax, mensaje electrónico o tarjeta postal no solicitados diciéndole que se ganó unas vacaciones. Tenga cuidado, puede tratarse de una “trampa para viajeros”. Es probable que las vacaciones que se “ganó” no sean gratis. Es más, es posible que el paquete turístico a “precio de ocasión” que le están ofreciendo telefónicamente o por internet no tenga nada que ver con su idea del “lujo”.

Aunque algunas oportunidades de viaje vendidas telefónicamente u ofrecidas por correo, internet o por fax son legítimas, hay muchas otras que son estafas ideadas para defraudar a los consumidores quitándoles montos millonarios todos los meses. En la palabra “oferta” puede estar la clave de los cargos ocultos. Cuando usted recibe la llamada o cuando llama en respuesta a un anuncio recibido a través de una tarjeta postal, carta, fax o por internet, usted también recibe un argumento de ventas para ofrecerle un viaje supuestamente lujoso — que puede terminar costándole muy caro.

El vendedor puede pedirle el número de su tarjeta de crédito para hacer el cargo a su cuenta facturándole el monto del paquete turístico. Después de pagar, usted recibe los detalles del “paquete” turístico que generalmente incluye las instrucciones para reservar su viaje. Su solicitud

de reservas a menudo debe ir acompañada de algún otro cargo extra. Además, para conseguir los destinos, alojamiento, fechas o el crucero que le prometieron tal vez le exijan el pago de costos adicionales. También puede darse el caso de que tenga que seguir pagando para cubrir los gastos portuarios, impuestos del hotel o cargos por servicio.

¿Se da cuenta de que hay algo que se repite? A cada paso, le van agregando nuevos cargos. Es posible que nunca llegue a disfrutar de su viaje a “precio de ocasión” porque tal vez no se hayan confirmado sus reservas o porque deba someterse a “condiciones” escondidas o costosas que son muy difíciles de cumplir.

Las estafas de viajes ofrecidos a través del sistema de ventas de telemarketing generalmente se originan en las llamadas “salas de operaciones”. Desde este lugar, vendedores capacitados, generalmente con años de experiencia en comercializar telefónicamente productos y servicios cuestionables, ofrecen paquetes de viajes que pueden parecer legítimos, pero que con frecuencia no lo son. Usualmente, estos argumentos de venta incluyen lo siguiente:

- **Tergiversaciones o declaraciones falsas expresadas verbalmente.** Los esquemas pueden variar, pero todos los telemarketers fraudulentos le prometen una “oferta” que difícilmente puedan cumplir. Desafortunadamente, usted se enterará del problema después de pagar.
- **Tácticas de alta presión para que tome una decisión inmediata.** Con frecuencia, los operadores de estafas le dicen que necesitan que usted se comprometa a comprar inmediatamente o pueden mencionarle que el ofrecimiento no estará disponible por mucho

tiempo más. Generalmente, se rehúsan a contestar sus preguntas de manera directa valiéndose de evasivas o respuestas vagas.

- **Ofrecimientos “accesibles”.** Contrariamente a lo que sucede con los telemarketers fraudulentos que suelen tratar de persuadir a las personas para que gasten miles de dólares en esquemas de inversiones, los vendedores del sistema de telemarketing que operan fraudulentamente ofreciendo viajes, comúnmente promocionan membresías de clubes u ofertas de vacaciones dentro de un rango de precios más bajo. Los ofrecimientos suenan razonables y están diseñados para atraer a todos aquellos que están buscando una “escapada”.
- **Material escrito contradictorio.** Puede que algunas compañías acepten enviarle una confirmación escrita de los arreglos de su viaje. Pero el contenido de esta confirmación se parece muy poco a lo que le ofrecieron y aceptó telefónicamente. Habitualmente, en los materiales escritos se establecen términos, condiciones y costos adicionales.

Cómo protegerse

Las sorpresas desagradables pueden arruinar sus vacaciones, especialmente cuando cuestan dinero. Por este motivo, vale la pena investigar el paquete turístico antes de comprar. Pero puede ser difícil diferenciar un ofrecimiento legítimo de uno fraudulento. Tenga en consideración estos consejos de precaución para viajeros:

- **Tenga cuidado con las “ofertas fabulosas” y ofrecimientos a precios muy bajos.** Son pocos los negocios que operan legítimamente que están en condiciones de regalar productos

y servicios realmente valiosos u ofrecer precios considerablemente más ventajosos que los de las demás compañías.

- **No se deje presionar para comprar.** Usualmente, la buena oferta de hoy será una buena oferta mañana. Los negocios legítimos no esperan que usted tome decisiones instantáneas.
- **Haga preguntas detalladas.** Averigüe exactamente qué es lo que cubre y qué es lo que no cubre el precio ofrecido. Consulte sobre los cargos adicionales. Consiga el nombre del hotel, aeropuertos, aerolíneas y de los restaurantes incluidos en su paquete turístico. Considere tomar contacto directamente con esos negocios para verificar los arreglos. Consulte sobre las políticas de cancelación y reintegros. Si el vendedor no le puede dar respuestas detalladas, dé por terminada la comunicación.

Si se decide a formalizar su compra, averigüe el nombre del proveedor del viaje — la compañía que le está haciendo las reservas y sus billetes. Por lo general, esta compañía no es el telemercader.

- Antes de comprar, obtenga toda la información por escrito. Una vez que reciba la información por escrito, asegúrese de que la misma refleje lo que le dijeron por teléfono y los términos acordados.
- No compre por separado una parte del paquete — el billete de avión o la estadía del hotel. Si el negocio no es tan redondo como usted esperaba, es posible que le resulte más difícil recuperar el dinero que pagó por la parte del paquete que compró por separado.
- No dé su número de tarjeta de crédito ni la información de su cuenta bancaria por teléfono a menos que conozca a la compañía. La manera más fácil que tiene un operador fraudulento de cerrar un trato, es conseguir el número de su tarjeta de crédito y hacerle un cargo a su cuenta. A veces, los telemercaderes fraudulentos dicen que solamente necesitan el número para fines de verificación. No les crea.
- No envíe dinero por un servicio de mensajería o de entrega urgente. Algunos estafadores oportunistas pueden pedirle que mande un cheque u orden de pago inmediatamente. Otros pueden ofrecerse a mandarle un mensajero para retirar su pago. Si usted paga con dinero en efectivo o cheque en lugar de hacerlo con tarjeta de crédito, pierde el derecho a disputar los cargos fraudulentos bajo las disposiciones de la Ley de Facturación Imparcial de Crédito. Si usted paga su viaje con una tarjeta de crédito, puede disputar los cargos escribiéndole a la compañía emisora de la tarjeta al domicilio especificado para disputas de facturación. En la medida de lo posible, hágalo tan pronto como reciba su resumen de cuenta. De todas maneras, la ley le concede 60 días contados a partir de la fecha del resumen de cuenta para disputar el cargo.
- Verifique la reputación de la compañía antes de comprar. Establezca contacto con el Fiscal General (en inglés) de su estado o con el fiscal correspondiente al domicilio de la compañía para comprobar si otras personas han presentado quejas contra la empresa de viajes o contra el proveedor de los servicios. Sepa que es frecuente que los negocios cambien de nombre para evitar que los detecten.

- Si tiene dudas, diga “no”. Confíe en sus instintos. Es menos riesgoso rechazar la oferta y colgar el teléfono.

Dónde presentar una queja

Varias organizaciones pueden suministrarle información adicional y ayudarlo a presentar una queja.

Es probable que en la oficina del Fiscal General (en inglés) de su estado o en la oficina del fiscal correspondiente al domicilio de la compañía haya una división que se encargue de atender los asuntos de protección del consumidor.

La sección de Asuntos del Consumidor de la Asociación Americana de Agentes de Viaje (en inglés), ubicada en 1101 King Street, Suite 200, Alexandria, VA 22314, puede estar en condiciones de mediar en su disputa con un miembro de ASTA.

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** 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**. 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.

Mayo 2011

Comisión Federal de Comercio
ftc.gov/consumidor

Telemarketing Travel Fraud