

No se deje engañar por teléfono

Cómo protegerse
de las ventas
telefónicas
fraudulentas



Una publicación de Consumer Action

No se deje engañar por teléfono

Las ventas telefónicas fraudulentas, o sea, los engaños y estafas por teléfono, roban aproximadamente 40 mil millones de dólares por año a los consumidores de EUA.

Según la Direct Marketing Association, las ventas telefónicas en general, tanto entre el comercio y el consumidor como entre comercios, alcanzaron los \$585 mil millones en 2000. Existen muchas compañías legítimas y observantes de la ley que ofrecen sus productos y servicios por teléfono. Pero el problema es que no todos los vendedores telefónicos trabajan para compañías legítimas, hay quienes son maleantes y para ellos la ley no tiene importancia.

Como protección de las ventas telefónicas fraudulentas, una buena regla que debe observar es no hacer ninguna operación telefónica con empresas que no conozca. Los estafadores son hábiles para la manipulación. Se hacen pasar por profesionales y son convincentes. No se vea obligado a dejar que le traten de vender algo por teléfono. Usted tiene la opción de decir que no está interesado y colgar.

Durante el 2001, AARP calcula que los habitantes de EUA recibieron aproximadamente 19 mil millones de llamadas mensuales no deseadas de ventas telefónicas. Los gobiernos federales y estatales aprobaron leyes y reglamentos de protección al consumidor para combatir el fraude. En el ámbito nacional, unos 5 millones de hogares figuran en listas de quienes no desean recibir llamadas de ventas. También se venden servicios y productos para evitar que lo llamen los vendedores telefónicos. Pero la mejor forma de luchar contra el fraude telefónico es comprender cómo funciona y conocer sus derechos como consumidor.

¿SABÍA USTED? Los ejecutivos de la industria de vendedores telefónicos señalan que este tipo de llamadas no siempre es mal recibida. A veces, podría recibir una llamada de una empresa con la que le interesa tratar, como su periódico local. La Newspaper Association of America informa que las ventas telefónicas representan 58% de las suscripciones nuevas generadas por campañas publicitarias. Es posible que aprovechando ciertos descuentos que le ofrecen por teléfono pueda ahorrar dinero, pero trate únicamente con empresas que conozca.

Trucos y trampas

Si lo que le ofrece un vendedor telefónico parece demasiado bueno para ser verdad, por lo general lo es. No caiga en estas trampas:

Premios. Si lo llaman para decirle que se ganó algo, podría ser un fraude. Al “ganador” generalmente le piden que envíe costos exagerados de embarque y manejo a cambio de su premio “gratis,” que por su parte, resulta no tener valor alguno. En otros casos, los maleantes envían millones de tarjetas postales que prometen que el que las recibe ganó un premio. A los supuestos ganadores se les pide que llamen a un número 900 (que cuesta dinero) donde se les somete a un largo discurso de venta.

¿SABÍA USTED? Los estafadores preparan y venden “listas de tontos” de personas fáciles de engañar porque ya han caído en trampas anteriores de ventas telefónicas.

Ofertas de prueba gratuita. Las llamadas ofertas “sin obligación” para probar un producto o servicio nuevo terminan costando hasta 100 millones de dólares por año a

los consumidores porque no se les informa que de no cancelar para cierta fecha se les enviará la factura por el costo total del servicio. Aunque no les haya dado su número de tarjeta de crédito, le podrían facturar por la oferta gratuita porque con frecuencia las compañías de ventas telefónicas obtienen los datos de su tarjeta de crédito de forma ilegal.

Ofertas de viajes. Ciertas compañías de ventas telefónicas ofrecen ofertas de viajes muy atractivas. No todas son fraudulentas, pero hasta las legítimas pueden tener importantes restricciones. Muchas de estas ofertas con frecuencia requieren que tolere interminables discursos de ventas sobre sitios de veraneo de “tiempo compartido,” un tipo de propiedad de veraneo que ha sido tema de muchas quejas.

Tarjetas de crédito. Las compañías de ventas telefónicas ofrecen tarjetas de crédito “garantizadas” si paga por anticipado una robusta cantidad. Es ilegal que compañías de ventas telefónicas requieran pago anticipado por crédito.

Protección de crédito. Los estafadores pueden llamar diciendo que son de MasterCard o Visa, con la esperanza de engañarlo para que pague por protección de crédito fraudulenta. Se les advierte que si no les compra estos servicios de protección será responsable por todo cargo no autorizado que se haga con su tarjeta de crédito. Pero la ley federal en vigencia limita a \$50 su pérdida si se utiliza su tarjeta sin permiso de usted.

Fraude por inversiones. Se le promete a usted una “inversión garantizada sin riesgo.” No existe tal cosa. Los estafadores que tratan de venderle estas inversiones son hábiles para hacerle creer que representan empresas legítimas. Es posible que tengan muchos datos acerca de usted, como su edad, ingresos y patrimonio neto. Esta información se encuentra en listas de ventas que cualquiera puede comprar. Muchos han perdido todos sus ahorros con sólo una conversación telefónica, y a pesar de todos sus esfuerzos, los organismos reguladores y las fuerzas policiales por lo general no pueden recuperar el dinero de la víctima.

Contestación de avisos publicitarios. Es común que el estafador envíe materiales por correo directo o que publique avisos en publicaciones respetables o por Internet para atraerlo a que lo llame. Le ofrecen préstamos fáciles, tarjetas de crédito, inversiones u oportunidades para trabajar en el hogar. Aún cuando sea usted el que hace la llamada, tenga mucho cuidado de no dar su número de cuenta de banco o tarjeta de crédito a empresas desconocidas.

Cuidado con las donaciones

Cuando sale la noticia de una crisis, los maleantes generalmente la siguen bien de cerca. Después de los ataques terroristas del 11 de septiembre, 2001, muchos recibieron llamadas telefónicas y mensajes por correo electrónico en los que se trataba de tomar ventaja de la tragedia. Con frecuencia, estos estafadores están tratando de obtener su número de tarjeta de crédito o de cuenta de banco.

Tenga cuidado antes de prometerle una donación a un vendedor telefónico. Muchas organizaciones de

Señales de fraude

Sospeche de frases como estas:

- Se acaba de ganar un premio o regalo.
- Fue elegido para recibir una oferta especial.
- Debe actuar inmediatamente o perder una gran oferta.
- Debe pagar el envío de su premio o regalo.
- Le prometen fantásticos ingresos o inversiones sin riesgos.
- Le dicen que existe una cláusula de escape legal que le permitirá recibir ganancias.
- Le piden el número y fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito para verificar que usted tiene tarjeta de crédito.
- Le piden su número de Seguro Social y otra información personal, como su número de cuenta de banco.
- Le piden que done a una agencia cuyo nombre suena como una institución de beneficencia conocida, por ejemplo American Cancer Center (en lugar de American Cancer Society).
- Le dicen que usted es uno de pocas personas especiales que recibirán esta oferta.
- Lo presionan para enviarle un mensajero a su casa para recoger el pago.
- Le dicen que ya ha comprado el servicio o producto de la compañía que lo llama, pero usted no lo recuerda.

beneficencia legítimas recaudan fondos llamando a donantes potenciales, pero los estafadores se aprovechan de la generosidad de la gente. No se deje engañar por el nombre de la organización de beneficencia; muchos estafadores usan un nombre parecido al de alguna organización de beneficencia muy conocida para que haga una donación que termina en el bolsillo de ellos.

Pida que le envíen información sobre la institución benéfica. Trate de obtener todos los datos que pueda acerca de la institución y verifíquelos.

Pregunte qué porcentaje del dinero donado recibe en realidad la institución benéfica (y no la organización recaudadora). Antes de hacer una donación, consulte con una de las organizaciones dedicadas a vigilar instituciones benéficas que se incluyen en "Recursos útiles."

¿Quién habla?

Cuando contesta el teléfono y solo escucha silencio, la llamada podría provenir de un sistema de marcado automático. Ciertas empresas utilizan estos sistemas para marcar muchos números telefónicos de forma simultánea, más de los que podrían atender sus empleados, teniendo en cuenta que habrá llamadas que conteste una contestadora automática, otras que no tendrán contestación porque no hay nadie en casa, y otras de línea ocupada. Las llamadas que se contesten se dirigen a un agente de ventas disponible. A veces, contestan más personas de las pronosticadas. Es entonces que algunas de las llamadas son desconectadas.

El marcado automático causa frustración porque dificulta el ejercicio de sus derechos puesto que la víctima de llamadas fracasadas no puede identificar a la compañía que lo llama y pedir que lo incluyan en la lista de personas que no desean recibir llamadas.

Cómo impedir llamadas no deseadas

En 1991 el Congreso aprobó la Ley Federal de Protección al Usuario Telefónico, Telephone Consumer Protection Act, para asistir al público en la reducción de las molestias e invasión a la vida privada causadas por las llamadas de ventas telefónicas por agentes y pregrabadas. La Regla sobre Ventas Telefónicas, Telemarketing Sales Rule, más reciente, fija límites adicionales a las compañías de ventas telefónicas.

Si no desea que cierto vendedor telefónico lo vuelva a llamar, solicite que la empresa lo incluya en su lista de

¿SABÍA USTED? Usted puede presentar una demanda en el tribunal de reclamos menores si pide que se le incluya en la lista de personas que no desean recibir llamadas y la compañía no cumple su deseo. Según la Ley de Protección al Usuario Telefónico, Telephone Consumer Protection Act, la demanda puede ser presentada por la pérdida monetaria real o hasta \$500, la cantidad que sea mayor, por cada llamada que usted haya recibido después de que le pidió a la compañía que no lo volvieran a llamar.

personas que no desean recibir llamadas. La Regla sobre Ventas Telefónicas requiere que cada empresa lleve un registro de personas que no desean recibir llamadas. Usted debe solicitar que cada compañía lo incluya en su lista. Es útil tomar nota de la persona con quien habló y cuándo.

En diciembre de 2002, la Federal Trade Commission fortaleció a la Regla Sobre

Ventas Telefónicas y creó un registro para personas que no desean recibir llamadas de ventas telefónicas. El registro no estará en funcionamiento antes de 2004. Se efectúan inmediatamente las restricciones sobre llamadas desconectadas (vea "¿Quién Habla?") y el requisito que las empresas de ventas telefónicas deben proporcionar el nombre y número de teléfono de la compañía a personas que utilizan el identificador de llamadas.

(Las organizaciones sin fines de lucro, los grupos políticos y los comercios con los que usted ya tiene establecida una relación están exentos de la obligación de mantener listas de personas que no desean recibir llamadas.)

Una firma que lo llama después de haber sido informada que no debe hacerlo está sujeta a \$500 por daños y

perjuicios que usted puede recibir presentando una demanda contra la empresa en el tribunal de reclamos menores de su localidad.

Si ya tiene una relación comercial con cierta empresa, ésta no está obligada a cumplir su deseo de que lo dejen de llamar con ofertas. Pero, aún así, puede intentar, ya que las compañías tienen el incentivo de respetar los deseos de sus clientes actuales.

También puede enviar una carta a la Direct Marketing Association y solicitar que le informe a sus miembros quienes realizan ventas telefónicas que usted no desea recibir sus llamadas. Su nombre permanece en sus registros durante cinco años. Sin embargo, esto no detendrá todas las llamadas ya que muchas empresas no pertenecen a la organización. Para que se le incluya en la lista, escriba al DMA, Telephone Preference Service, P.O. Box 282, Carmel, NY 10512. Si se registra con el servicio por Internet al <http://www.dmaconsumers.org> el cargo de servicio es de \$5. Sin embargo, puede imprimir un formulario del sitio web y enviarlo sin costo por correo a la organización.

Muchos estados prohíben todas las llamadas de ventas telefónicas a quienes se hayan registrado en la lista estatal de no llamar. En su sitio web (www.the-dma.org/government/donotcallists.shtml) la Direct Marketing Association publica una lista de sitios web estatales dedicados a las listas de no llamar.

Se anticipa que en California la lista de personas que no desean recibir llamadas telefónicas estará en funcionamiento a principios de 2003. Cuando ya esté en operación, usted podrá incluir su nombre en esta lista mantenida por el estado y, si se ignora su solicitud, el estado le puede imponer una multa a la empresa de \$500 por una primera infracción y \$1,000 por cada infracción posterior. Aún así, recibirá llamadas políticas, incluyendo de recaudación de fondos, y solicitudes de organizaciones sin fines de lucro. Para obtener más información sobre la lista de California de personas que no desean recibir llamadas de ventas, visite el sitio web de la oficina del Procurador General del Estado de California en (<http://caag.state.ca.us>) y oprima Programas y servicios, Programs & Services.

Consejo: Cuando reciba una llamada de alguna persona o compañía desconocida no les dé el número de su tarjeta de crédito, Seguro Social, cuenta de cheques ni otra información personal.

Cómo contestar las llamadas de ventas

- No se sienta obligado a usar buenos modales. Cuando las llamadas sean agresivas o exigentes, cuelgue.
- No se sienta presionado. Pida toda la información, cuelgue y consulte con su cónyuge y amigos. Si la oferta es legítima, no hay apuro.
- Pida que le envíen la información por correo. Así tendrá más tiempo para estudiar la oferta.
- Si le interesa, averigüe cuanto más pueda sobre quién lo llama y por qué. Anote la información junto con la hora y la fecha de la llamada. Si el vendedor telefónico continúa llamándolo después que usted le haya pedido que no lo haga, necesitará estos datos.

Regla sobre ventas telefónicas

La Regla sobre Ventas Telefónicas del gobierno federal ofrece ciertas fuertes protecciones legales:

- Prohíbe las llamadas de ventas muy tarde por la noche o muy temprano por la mañana entre las 9 p.m. y las 8 a.m.
- Los vendedores telefónicos le deben informar desde un principio, y antes de comenzar con la oferta, que le quieren vender algo y qué compañía representan.
- Junto con toda mención de premios, promociones o concursos se le debe informar que no es necesario comprar para participar o ganar.
- Los vendedores telefónicos que prometen “reparar” su crédito tienen prohibido aceptar pago antes de haberle proporcionado una copia de su informe crediticio enmendado.

¿SABÍA USTED? Una señal de que efectivamente están tratando de estafarlo es que ofrezcan enviarle un mensajero o servicio de entregas a su casa para recoger su contribución.

- Cuando lo llaman para ofrecerle un servicio de crédito, como una tarjeta de crédito, préstamo o servicio de reparación de crédito, los vendedores telefónicos tienen prohibido solicitar pagos por adelantado. Usted no tendrá obligación de efectuar ningún pago hasta que se le haya entregado el servicio satisfactoriamente.

- Los vendedores telefónicos no pueden utilizar lenguaje abusivo u obsceno, amenazas o intimidación.

- No pueden representar de forma falsa la mercadería o los servicios. Cuando estén vendiendo una inversión, los vendedores telefónicos no pueden exagerar ni mentir sobre su potencial de ganancias, rentabilidad, riesgo o liquidez.

- Está prohibido que los vendedores telefónicos acepten pagos antes de que se le haya entregado a usted el costo total de la mercadería o servicio y que se le haya informado si la compra es o no reembolsable. Es ilegal que un vendedor telefónico retire fondos de su cuenta de cheques para satisfacer un pago sin su permiso escrito u oral grabado.

Otras leyes federales también prohíben:

- Mensajes orales pregrabados o generados por computadora sin su permiso previo.

- Faxes no solicitados enviados sin incluir un número sin cargo para que usted llame a informarle al remitente que usted no desea recibir faxes.

- Llamadas de ventas no solicitadas a una línea en la cual los costos los paga quien recibe la llamada, por ejemplo, llamadas a teléfonos celulares o mensajes de texto.

Servicios, dispositivos y chirimbolos

Se venden servicios y productos para evitar las llamadas de los vendedores telefónicos. Mucha gente utiliza la contestadora automática para seleccionar llamadas.

Antes de comprar algún producto sólo para evitar las llamadas de los vendedores telefónicos, cerciórese que le vaya a resultar útil. Ninguno de estos productos es más pícaro que los vendedores o que los estafadores y no los pueden forzar a que dejen de llamarlo:

Identificador de llamadas. Este servicio lo vende su compañía de teléfono local. Requiere un teléfono con capacidad para identificar llamadas o un aparato identificador de llamadas aparte. Los teléfonos compatibles tienen pantallas de visualización que indican el número de teléfono de

Cómo protegerse

- Estudie la posibilidad de obtener un número de teléfono que no figure en el directorio. De esta forma podría reducir la cantidad de llamadas no deseadas que recibe, pero no lo puede proteger de los vendedores telefónicos que llaman combinaciones de números al azar.

- Proteja su número de teléfono. No lo incluya en sus cheques ni se lo dé a nadie que no conozca bien. Cuando le pidan su número de teléfono, pregunté para qué se va usar. Aclare que no desea que se lo den a vendedores.

- La información del registro de votantes está a disposición del público. Ignore el renglón que pide su número o indique que no figura en directorio.

- No le dé a su número y fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito a desconocidos. Pueden utilizarlos para efectuar cargos no autorizados y falsificar tarjetas.

- No le dé a desconocidos su número de Seguro Social. Un maleante puede obtener crédito a nombre de usted y acumular grandes deudas.

- No le dé a desconocidos su número de cuenta de banco. La pueden utilizar para hacer retiros sin su permiso.

donde proviene la llamada y el nombre de la persona que tiene la cuenta de ese número. Usted puede optar por ignorar las llamadas de números, personas o comercios que no reconoce. (Si ignora todas las llamadas que no reconoce, podría perder una llamada de un amigo o familiar que no lo está llamando de su casa.) El identificador de llamadas guarda el nombre y número de las últimas 50 ó 100 llamadas, esto puede resultarle útil para verificar si lo llamó una compañía de ventas telefónicas después que usted le dijo que dejara de hacerlo.

Selección de número bloqueado. Servicio que se vende a los usuarios de teléfono que tienen identificador de llamadas como forma de evitar perder la llamada de alguien que bloquea el número, tal como lo hacen los vendedores telefónicos. Cuando llama alguien por un teléfono de número bloqueado, se le pide que deje un mensaje y que espere mientras que la persona a quien está llamando escucha el mensaje y decide si desea contestar la llamada o no. El usuario también puede emitir un anuncio grabado con fuerza legal solicitando a la persona que lo está llamando que lo retire de su lista de ventas.

Dispositivos. Hay productos que dicen detener a los vendedores telefónicos. El TeleZapper se enchufa a su toma de teléfono y trata de ganarle a los programas de marcado automático. El aparato contesta la llamada y emite el sonido de línea desconectada. La compañía dice que así engaña a la computadora a borrar su número de la lista.

Un dispositivo llamado Phone Butler se enchufa a cualquier toma de teléfono. Cuando llama el vendedor, usted oprime la tecla estrella (asterisco) de su teléfono y el Phone Butler toma control de la llamada. En formal acento británico, una grabación dice, "Perdón, habla el Phone Butler. . . se ruega incluir este número en la lista de las personas que no desean recibir llamadas."

¿SABÍA USTED? Las ventas por teléfono celular están prohibidas por ley federal y ciertas leyes estatales. La ley federal prohíbe mensajes no solicitados cuando la llamada se le cobra a la parte que la recibe. La ley de California prohíbe que se envíen mensajes publicitarios no solicitados por fax o correo electrónico a menos que se indique claramente que se trata de un aviso publicitario y que se proporcione un número sin cargo donde el usuario pueda llamar para solicitar que se le excluya de comunicaciones futuras.

Cómo quejarse

- Si perdió dinero en un fraude de ventas telefónicas, comuníquese con el procurador general de su estado, o con el fiscal o agencia de asuntos del consumidor en su zona local.
- Si el vendedor telefónico no cumple los requisitos de las leyes federales sobre ventas telefónicas, escriba a la Federal Trade Commission (FTC), Correspondence Branch, Washington, DC 20580. Para obtener más información, llame al (877) 382-4357 o (866) 653-4261 (TTY) o visite el sitio web del FTC (www.ftc.gov).
- Si un vendedor telefónico le llama entre las 9 p.m. y las 8 a.m. o le vuelve a llamar después que usted solicitó que se le incluya en la lista de personas que no desean llamadas, escriba a la Federal Communications Commission. La FCC también maneja quejas sobre llamadas de ventas telefónicas provenientes de otro estado. Llame para solicitar instrucciones antes de presentar una queja: (888) 225-5322; (888) 835-5322 (TTY). Usted puede enviar su queja a: FCC Consumer & Governmental Affairs Bureau, Consumer Complaints, 445 12th Street, SW, Washington, D.C. 20554 o por correo electrónico (fccinfo@fcc.gov). Para obtener más información, visite el sitio web (www.fcc.gov).

Si el tribunal decide que la compañía infringió la ley a sabiendas, se triplica la multa máxima, hasta \$1,500. También puede presentar una demanda por esa cantidad si solicita que la compañía de ventas telefónicas le envíe una copia de su política sobre el cumplimiento de las solicitudes de no llamar y no se la envían.

La Ley de Prevención de Abuso en Ventas Telefónicas y Fraude al Consumidor, Telemarketing and Consumer Fraud Abuse Prevention Act, le permite presentar una demanda ante un tribunal federal si puede demostrar haber sufrido daños y perjuicios mayores de \$50,000. Las cantidades altas, por lo general, ocurren en los fraudes de inversiones.

Recursos útiles

Protéjase de las ventas telefónicas fraudulentas

El American Institute of Philanthropy tiene una guía que califica a las instituciones benéficas en cuanto a sus asuntos financieros y su apertura pública. AIP, 4905 Del Ray Avenue, Suite 300W, Bethesda, Maryland 20814, (773) 529-2300. Correo electrónico : aip@charitywatch.org. Sitio web: www.charitywatch.org.

• **Ban The Spam** (www.banthespam.com) es un centro de intercambio de información creado por Consumer Action, el National Consumers League y el Telecommunications Research and Action Center, donde el consumidor puede denunciar las ofertas de ventas por correo electrónico no solicitadas (spam) para ayudar a los organismos reguladores a tomar medidas contra los abusos por correo electrónico.

• **Junkbusters** (www.junkbusters.com) ofrece instrucciones detalladas sobre cómo burlar las llamadas no deseadas de vendedores telefónicos y también para deshacerse del correo publicitario molesto, correo electrónico comercial no deseado (spam) y faxes no solicitados. Servicios electrónicos únicamente.

• **La BBB Wise Giving Alliance** (www.give.org) estudia a cientos de instituciones benéficas y evalúa a aproximadamente 250 según criterios que incluyen propósito, apoyo financiero, utilización de fondos, informes anuales, rendición de cuentas y presupuesto y publica la "Wise Giving Guide" 4200 Wilson Boulevard, Arlington, VA (703) 276-0100.

• **El National Fraud Information Center**, proyecto de la National Consumers League, tiene una línea directa sin cargo, (800) 876-7060 lunes a viernes, 9 a.m. a 5 p.m., horario del este, para asistir en la lucha contra el fraude y presentación de quejas. También ofrece información en su sitio web (www.fraud.org) sobre cómo evitar resultar una víctima del fraude.

Consumer Action

www.consumer-action.org

717 Market Street, Suite 310
San Francisco, CA 94103
(415) 777-9635

523 W. Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
(213) 624-8327

TTY: (415) 777-9456 • hotline@consumer-action.org

Consumer Action ofrece asesoría y recomendaciones sobre temas del consumidor. Deje un recado a cualquier hora del día y un consejero le regresará la llamada. Se hablan chino, inglés y español.

Esta publicación fue creada por Consumer Action con fondos de SBC Pacific Bell.

© Consumer Action 2003