

# FCC Aviso al Consumidor

## Alerta: Fraudes en Garantías Automotrices

Recientemente el Centro del Consumidor de la FCC ha notado un aumento en las quejas y las consultas de consumidores que han recibido llamadas respecto a la renovación de sus garantías automotrices. Durante las llamadas que generalmente son automatizadas o pregrabadas, el consumidor recibe un mensaje indicándole que la garantía de su automóvil está a punto de vencer y se le instruye presionar un número para renovarla. Quienes llaman a menudo simulan ser representantes de una compraventa o fábrica de vehículos y pueden o no tener información específica sobre el automóvil del consumidor en particular y de su garantía.

Muchas de estas llamadas podrían estar infringiendo las normas No-Llamar, de la FCC. Y es posible que muchas sean en realidad fraudulentas – si usted presiona un cierto número o permanece en la línea, es posible que le pidan proporcionar varios tipos de información personal, incluyendo números de sus tarjetas de crédito, lo que puede ser usado para estafar a consumidores desprevenidos.

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) presentó recientemente una demanda, en tribunales federales, contra las compañías que presuntamente estarían efectuando estas llamadas. La FCC también está investigando potenciales infracciones a las normas de la FCC y algunos estados y compañías telefónicas han demandado a las compañías que hacen este tipo de llamadas.

### Las normas de la FCC

Si usted ha incluido su número telefónico de red fija residencial o el número de su teléfono celular personal en la lista nacional No-Llamar y recibe una de estas llamadas, de cualquier persona que no sea la empresa que le vendió su automóvil o lo reparó, esa llamada podría estar infringiendo las normas de No-Llamar de la FCC. Además, si usted recibe una de estas llamadas en un aparato celular y la llamada es pregrabada o se ha efectuado utilizando un marcador automático, también podría estar infringiendo las normas de la FCC a menos que usted haya dado su consentimiento previo para que lo llamen.

Adicionalmente, cualquier persona que efectúe una llamada de telemarketing a su número de teléfono residencial debe darle su nombre, el nombre de la persona o entidad que representa al efectuar la llamada y un número telefónico o dirección en la que esa persona o entidad puede ser contactada. Si la llamada es un mensaje pregrabado, debe incluir un número de contacto telefónico. Si la llamada no revela esos

(More)



datos, está infringiendo las normas de la FCC.

Si usted posee un identificador de llamadas, quien efectúa la llamada de telemarketing tiene la obligación de transmitir o exhibir su número de teléfono y si están disponibles, su nombre y o el nombre y número de teléfono de la compañía para la que vende productos. La identificación debe incluir un número telefónico al que usted pueda llamar durante horas de trabajo regulares, para pedirle a esa compañía que no le vuelva a llamar. Esta norma se aplica incluso si usted tiene una relación de negocios establecida previamente con la compañía y aunque usted no haya inscrito su (s) número (s) telefónico (s) residencial (es) en la lista nacional No-Llamar.

Para obtener todo tipo de información respecto a las normas de la FCC relacionadas con el telemarketing, vea nuestra hoja de información para el consumidor, en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_tcpa.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_tcpa.html).

### Qué hacer si recibe una llamada sobre garantías automotrices

Primero, **no proporcione a quien llama ninguna información personal, como números de seguro social, información de tarjetas de crédito, números de licencia de conducir ni información de cuentas bancarias.** Quienes efectúan estafas por teléfono hacen bien su trabajo y podrían simular que trabajan para una compañía en la que usted confía.

Segundo, si usted posee cierta información sobre la llamada o sobre quien llama, usted puede presentar una queja ante la FCC. En algunos casos, la FCC puede emitir citaciones de advertencia e imponer multas contra las compañías que infringen o que presuntamente infringen las normas No-llamar, pero la FCC no otorga pagos en reparación por daños a personas. La FCC necesita conocer ciertos detalles respecto a la llamada y toda la información que usted pueda proporcionar sobre quien le llamó, incluyendo el nombre de esa persona y su número telefónico. Por eso, asegúrese de completar el formulario de quejas electrónico en toda su extensión o vea, en la hoja de información de la FCC para el consumidor, la lista de los datos que necesita incluir en su queja ante la FCC. No tendrá que pagar por la presentación de quejas. El método más fácil es usar el formulario electrónico de presentación de quejas ante la FCC que se encuentra en el sitio de la FCC en Internet:

[www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). Usted también puede presentar su queja en el Centro del Consumidor de la FCC, enviando un correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov) o llamando al número 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232 o escribiendo a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries & Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554.

(More)



Algunos estados permiten que usted presente demandas judiciales en tribunales estatales, contra personas o entidades que infrinjan las normas no-llamar. Usted podría obtener \$500 por daños o por la pérdida de dinero, la cifra que sea mayor. El monto podría triplicarse si usted puede demostrar que quien llamó infringió las normas intencionalmente y a sabiendas. La presentación de una queja ante la FCC no le quita a usted el derecho de presentar también una demanda judicial ante tribunales estatales.

Si usted piensa que ha recibido una llamada fraudulenta, usted también puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio. Visite el sitio en Internet de la Comisión Federal de Comercio en [www.ftc.gov/opa/2009/05/robocalls.shtm](http://www.ftc.gov/opa/2009/05/robocalls.shtm) (en inglés) para obtener información sobre las gestiones de esa agencia para poner fin a las estafas relacionadas con garantías automotrices. Usted puede presentar una queja vía electrónica ante la FTC en [https://www.ftccomplaintassistant.gov/FTC\\_Wizard.aspx?Lang=es](https://www.ftccomplaintassistant.gov/FTC_Wizard.aspx?Lang=es). Usted también puede presentar una queja llamando sin costo al número de la FTC 1-877-382-4357 (voz) o 1-866-653-4261 (TTY) o escribiendo a:

Federal Trade Commission  
CRC-240  
600 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, DC 20580.

### Para más información

Para obtener más información sobre llamadas de telemarketing no deseadas o sobre las normas no-llamar, visite el sitio de la FCC en Internet, [www.fcc.gov/cgb/policy/telemarketingSpanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/policy/telemarketingSpanish.html) o [www.fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpanish.html). Para obtener información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC, en [www.fcc.gov/cgb/spanish/](http://www.fcc.gov/cgb/spanish/) o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, usando la información proporcionada para presentar quejas.

###

*Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/).*

*Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

6/26/09

