

Estafas en llamadas por cobrar desde México

La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés) ha recibido información relacionada con una estafa originada en México y que aparentemente está dirigida a personas de las comunidades hispanas o con apellidos hispanos. Los consumidores informan que han sido instados, engañosamente, a aceptar llamadas por cobrar de un supuesto miembro de su familia. Pero en realidad la llamada es de un extraño. Posteriormente, el consumidor recibe cargos fraudulentos, de altos montos, por una llamada que duró sólo unos cuantos minutos o incluso menos o por llamadas que no se efectuaron. Aparentemente, esta estafa prevalece en las comunidades de habla hispana en California, Texas, Florida, Nueva York e Illinois.

Cómo funciona

Un operador llama al número telefónico de la residencia del consumidor y le dice que tiene una llamada por cobrar de un miembro de su familia, quien supuestamente sufre una emergencia o tiene un mensaje importante que darle. El operador tiene toda la información pertinente - el apellido de la familia, los nombres del esposo, de la esposa, etcétera. El operador le da al consumidor el nombre “del pariente que habla”. El consumidor acepta la llamada vía operador, presumiendo que se trata de una emergencia o un mensaje reales. Al aceptar la llamada, el consumidor es entonces conectado con un extraño que da información no relacionada con la familia del consumidor. Al descubrir que la llamada es un fraude, el consumidor cuelga inmediatamente pero aun así recibe el cargo por la llamada. En algunos casos, el consumidor ni siquiera tiene la oportunidad de responder “sí” o “no” para aceptar o rechazar la llamada; el operador conecta la llamada automáticamente, sin esperar una respuesta afirmativa por parte del consumidor. Otras veces, el consumidor rechaza la llamada y aun así recibe el cargo de una llamada por cobrar que nunca aceptó y a una tarifa muy elevada.

Cómo evitar esta estafa

Los consumidores deben usar el reconocimiento de voz como herramienta para identificar a quien realmente está efectuando la llamada por cobrar. Específicamente, los consumidores deben pedirle al operador que ponga al habla a la persona que efectúa la llamada, exigiéndole que dé su nombre, en lugar de permitir que el operador sea quien enuncia el nombre de la persona que hace la llamada por cobrar. De igual forma, los consumidores deberían examinar cuidadosamente sus cuentas telefónicas mensuales, para asegurarse de que éstas sean exactas e informar sobre errores en ellas a las compañías telefónicas, cuando los noten.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés) <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275

- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

Presentación de quejas ante la Comisión Federal de Comercio (FTC)

Si piensa que ha sido víctima de una estafa de llamadas internacionales, puede presentar una queja vía electrónica ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC, por sus siglas en inglés) en línea en <https://www.ftccomplaintassistant.gov>. También puede presentar su queja llamando al número gratuito de la FTC: 1-877-382-4357 de voz o al 1-866-653-4261 para TTY o escribiendo a:

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

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 5 de noviembre de 2015

