

Tarjetas de teléfono prepagadas: Lo que el consumidor debe saber

Antecedentes

Una tarjeta telefónica prepagada es, como el nombre lo indica, una tarjeta que el consumidor compra por un precio fijo, para efectuar llamadas telefónicas de larga distancia. A menudo, la publicidad de estas tarjetas indica que ellas permiten al comprador efectuar llamadas a cierto destino, por una duración definida en una cantidad de minutos determinada, y por una tarifa fija. Por ejemplo, “\$5 por 1000 Minutos a Guatemala”. Usted usa la tarjeta llamando a un número de acceso, el que puede ser un número local o un número para llamadas gratuitas. A continuación, a usted se le pedirá dar su número de identificación personal (PIN) y el número de teléfono al que desea llamar. Es posible que un mensaje de voz automatizado le indique cuánto tiempo le queda disponible en su tarjeta, y posiblemente también le ofrezca otras informaciones u opciones.

Antes de comprar una tarjeta telefónica prepagada, usted debe saber que la FCC y otras agencias federales y estatales han adoptado medidas de cumplimiento de normas contra ciertos distribuidores o proveedores de este tipo de tarjetas. Las acciones de la FCC proponen penalizar a ciertos proveedores de tarjetas prepagadas, por un total de \$30 millones, por publicitar engañosamente que con las tarjetas, por una tarifa de unos pocos dólares, los compradores pueden efectuar llamadas de cientos o miles de minutos a ciertos destinos. En tales casos, el hecho es que por esa tarifa, un consumidor que usa una tarjeta prepagada puede hacer llamadas sólo por una fracción del número de minutos publicitado, debido a que el proveedor cobra múltiples cargos y sobrecargos que no explica claramente ni hace fácilmente visibles. Por esa razón, antes de comprar una tarjeta telefónica prepagada, los consumidores deben tener especial cuidado, para asegurarse de que entienden bien todos los términos y condiciones asociados con el uso de la tarjeta, como explicamos más abajo.

¿En qué deben fijarse los consumidores, antes de comprar una tarjeta telefónica prepagada?

Especialmente debido a los problemas informados por los consumidores, antes de comprar una tarjeta usted debe:

- Asegurarse de que entiende las instrucciones sobre cómo usar la tarjeta.
- Leer la letra chica en el envoltorio o el reverso de la tarjeta, para entender las condiciones o limitaciones en el uso de la misma.
- Asegurarse de que entiende las tarifas para su tarjeta telefónica en particular.
- Asegurarse de que entiende los cobros que podrían agregarse por el uso de la tarjeta. Por ejemplo, si el valor de la tarjeta se reduce al efectuar llamadas posteriores (“post-call”), por desconexión (“disconnect”) o cuando corta una llamada (“hang-up”) después de cada vez que usa la tarjeta, o por cargos de mantención (“maintenance”), luego de usar la tarjeta por primera vez y nuevamente, en intervalos regulares.
- Verifique si los minutos publicitados para la tarjeta se aplican a una sola llamada o durante el curso de múltiples llamadas.
- Verifique la fecha de expiración de la tarjeta para que no pierda los minutos que no ha usado.
- Busque un número para llamadas gratuitas al servicio al consumidor, en la tarjeta, y asegúrese de que no se le cobrará por efectuar una llamada a un número de acceso gratuito.
- Pídale a sus amigos y parientes que le recomienden tarjetas que hayan usado sin problemas.

Quejas comunes asociadas con las tarjetas telefónicas prepagadas

Mientras las tarjetas telefónicas prepagadas ganan popularidad, las siguientes quejas son comunes:

- números de acceso y/o PINs que no funcionan.
- números de servicio o de acceso que están siempre ocupados.
- emisores de tarjetas que dejan de prestar servicios y dejan a los consumidores con tarjetas inútiles.
- tarifas más caras que lo publicitado o que cargan cobros no informados.
- la imposición de cargos tras llamadas (“post-call”), deducidos al término de la llamada.
- la imposición de cargos de mantención (“maintenance”) deducidos tras una llamada o en intervalos regulares.
- tarjetas que aplican cargos incluso cuando una llamada no resulta.
- mala calidad de la conexión.
- tarjetas que expiran sin conocimiento del consumidor que las compró.
- cobros por llamada restados al tiempo disponible para llamadas.

¿Qué hago si tengo un problema con una tarjeta telefónica prepagada?

Primero, trate de contactar al emisor de la tarjeta, cuya identidad generalmente aparece en el reverso de la tarjeta (o puede averiguar ese dato llamando al número de servicio al cliente que aparece en la tarjeta). Si eso no da resultado, puede presentar una queja ante la FCC. Puede presentar su queja usando un formulario en línea en: www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

También puede presentar su queja ante el Centro del Consumidor de la FCC llamando al 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 and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

Qué incluir en su queja

La mejor manera de proveer toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completar el formulario en línea. Si usted no usa el formulario de quejas en línea, su queja por lo menos debe incluir:

- su nombre, domicilio, dirección de correo electrónico y número de teléfono donde se le puede contactar.
- los nombres y teléfonos de todas las compañías involucradas en su queja (es una buena idea proporcionar TODA la información obtenida en la tarjeta en cuestión, incluyendo toda la información relacionada con la tarjeta, o que aparezca en la misma).



- el monto de cualquier cargo en disputa; si lo pagó; si recibió una devolución o ajuste en su cuenta; el monto de cualquier devolución o ajuste recibido; una explicación cuando los cargos en disputa se relacionan con servicios adicionales al servicio telefónico residencial o comercial.
- los detalles de su queja y cualquier otra información relevante.

¿Otros problemas?

Si usted tiene problemas con un establecimiento local de venta al detalle (como una tienda de descuentos, un mercado local, etc.) en el que haya comprado su tarjeta, intente llamar o escribir a su oficina local de asuntos del consumidor (*Consumer Affairs*, en inglés) o de la organización BBB (*Better Business Bureau*) que establece estándares para la confianza en el mercado, o al secretario de justicia estatal (*state Attorney General*, en inglés). Sus números telefónicos a menudo se encuentran en las páginas azules o en la sección gubernamental de su guía telefónica local.

En algunos casos, las tarjetas prepagadas son mercadeadas por empresas que no dependen de la compañía telefónica o del proveedor de servicios. Si a usted le preocupa que esas entidades puedan estar usando publicidad o mercadeo engañosos o falsos, puede pedir asistencia a la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) en: www.ftc.gov/bcp/consumer.shtm (en inglés). También puede enviar una queja en línea a la FTC en: <https://www.ftccomplaintassistant.gov/> (en inglés), llamando al número gratuito 1-877-382-4357 (voz) o al 1-866-653-4261 (TTY) o escribir a:

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

Para más información

Para obtener más información acerca de otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor, en www.fcc.gov/espanol o consulte nuestro directorio de información para los consumidores www.fcc.gov/cgb/spanishlinks.html o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY o enviando un fax al 1-866-418-0232; o puede escribir a:

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

###

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.

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

Última edición: 9 de octubre de 2012

