Cuentas de Cable: Protección al Consumidor

Si un proveedor de cable le cobra por servicios o equipos que usted no ha solicitado, dicha acción se conoce como “facturación por opción negativa” (*negative option billing*, en inglés). Esta práctica es similar al *cramming* – cuando un proveedor agrega cargos no autorizados a la cuenta telefónica de un consumidor. Las facturaciones por opción negativa obligan al consumidor a contactar a su compañía de cable para disputar los cargos no autorizados y lograr que le devuelvan lo cobrado.

Está prohibido a los proveedores de cable cobrar a los suscriptores por servicios o equipos que ellos no han pedido expresamente. Para que una compañía de cable pueda agregar a su cuenta cobros por ítems como suscripciones a canales “premium”, cajas decodificadoras o grabadoras de video digitales, usted tendría que haber pedido dichos servicios o equipos específicamente. No basta que una compañía de cable le dé la opción de eliminar los servicios o equipos luego de haberlos agregado a su cuenta.

Acciones de la FCC

En un caso de facturación por opción negativa ocurrido en 2016, algunos suscriptores de una importante empresa proveedora de cable se quejaron, indicando que se les cobró por servicios o equipos que ellos específicamente habían rechazado cuando la compañía se los ofreció. Otros clientes se quejaron de no haber sido alertados sobre los cargos no autorizados hasta que recibieron por correo, sorpresivamente, equipos que no habían ordenado –o al recibir notificaciones por correo electrónico sobre cambios que no habían solicitado en sus cuentas. En algunos casos, los clientes detectaron estos cambios al examinar sus cuentas mensuales. Los consumidores describieron haber pasado tiempo y energía significativos, intentando obtener reembolsos y la eliminación de los cargos no autorizados.

En respuesta a las quejas recibidas, la FCC investigó a la empresa proveedora. En la resolución, se incluyó una multa importante y compromisos jurídicamente vinculantes para la compañía, los que facilitan a los consumidores la obtención de reembolsos y a la vez hacen más difícil que el proveedor de cable agregue cargos no autorizados a las cuentas de sus clientes.

Lo que usted puede hacer

Las compañías de cable tienen la responsabilidad de asegurar la exactitud de sus cuentas y que todos los cargos cobrados a sus clientes hayan sido autorizados por estos. Usted puede presentar una queja ante la FCC si piensa que han sido víctima de prácticas de cobro ilegales.

Presentación de quejas

Usted tiene numerosas opciones para presentar una queja:

- Presente una queja en línea: https://consumercomplaints.fcc.gov (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).
- 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 · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

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

Formatos accesibles

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

Última edición: 11 de agosto de 2017