



“CRAMMING” Y EL CONSUMIDOR: LA FCC COMBATE LAS “TARIFAS MISTERIOSAS” EN CUENTAS TELEFÓNICAS

20 DE JUNIO, 2011

En el contexto de la Agenda para Empoderar al Consumidor, Julius Genachowski, Presidente de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) pronunció un discurso en el Centro para el Progreso Estadounidense (Center for American Progress) en Washington, D.C. con el objeto de destacar los constantes esfuerzos de la agencia en su lucha contra los cargos injustificados o fraudulentos (“cramming”, en inglés) y otras tarifas sin explicación en las cuentas que reciben los consumidores. El “cramming”-- que es ilegal-- es uno de los motivos de queja más comunes que recibe la FCC en relación con cuentas telefónicas de línea fija. En las próximas semanas, la FCC considerará nuevas normas para empoderar a los consumidores contra el “cramming”, mediante un aumento en la transparencia y divulgación de información. Tal como lo afirmara el Presidente Genachowski, “las compañías no deberían cobrarle extra a los estadounidenses en sus cuentas telefónicas (por cada pequeño servicio que proveen)”.

¿CUÁLES SON MIS CARGOS MISTERIOSOS? ¿QUÉ ES “CRAMMING”?

- “Cramming” es el cobro ilegal de una tarifa no autorizada en una cuenta telefónica mensual al consumidor. Los cargos son por servicios como larga distancia, correo de voz o incluso planes para hacer dietas o clases de yoga que el consumidor no ha solicitado ni ha usado.
- Los cargos via “cramming” generalmente son de un rango entre \$1.99 y \$19.99 mensuales. En las quejas citadas por la Oficina de Cumplimiento de Normas (Enforcement Bureau) de la FCC, los cargos totales considerados “cramming” son por cientos de dólares, en los casos de varios consumidores.
- Debido a que estas tarifas misteriosas se agregan a las cuentas de manera disimulada, generalmente no son detectadas por varios meses e incluso años, si llegan a detectarse.
- Quienes efectúan “cramming”, se apoyan en cuentas telefónicas confusas que contienen descripciones vagas y engañosas de estos cargos, en un intento por confundir a los consumidores y hacerlos pagar.

¿A QUIÉN LE AFECTA EL “CRAMMING”?

- A cualquier persona. Las quejas recibidas por la FCC no representan toda la extensión del problema, porque la mayoría de los consumidores ni siquiera saben que se les está cobrando ilegalmente. Una encuesta reciente realizada por expertos muestra que sólo

el cinco por ciento (5%) de los consumidores que fueron afectados por una empresa de “cramming” en particular se dieron cuenta de los cargos mensuales.

- En base a la misma encuesta y a datos estatales, la FCC calcula que según cifras estimadas, anualmente, entre 15 y 20 millones de hogares estadounidenses reciben potencialmente estas tarifas misteriosas en sus cuentas telefónicas mensuales, de línea fija.
- La FCC ha recibido quejas sobre “cramming” provenientes de todo el país. Algunos ejemplos de investigaciones recientes de la Oficina de Cumplimiento de Normas de la FCC incluyen:
 - Una mujer en St. Louis, quien presentó una queja ante la FCC cuando descubrió que tenía cargos injustificados o fraudulentos (“cramming”) en sus cuentas, por 25 meses consecutivos.
 - Un doctor en Texas que exigió la devolución de pagos por cargos injustificados o fraudulentos (“cramming”) por cientos de dólares y finalmente recibió una devolución por \$435.54 sólo tras recurrir a la autoridad estatal de servicios públicos (Public Utility).
 - Un hombre a quien se le indicó que había autorizado cargos adicionales de larga distancia, pero quien descubrió que la “autorización” vía Internet tenía el nombre de otra persona y una dirección de correo electrónico que no funcionaba, además de una dirección postal no residencial en Virginia Occidental.
 - Una mujer de Carolina del Norte a quien se le dijo que había autorizado el mismo servicio en Internet, aunque ella ni siquiera poseía un computador.

¿QUÉ ESTÁ HACIENDO LA FCC PARA EMPODERAR Y DETENER EL “CRAMMING” Y OTRAS TARIFAS MISTERIOSAS?

- Recientemente, la FCC propuso multas por un total de \$11.7 millones de dólares contra cuatro compañías de larga distancia que han cobrado cargos injustificados o fraudulentos (“cramming”) en cientos de miles de cuentas de consumidores. La Comisión considera que el “cramming” es un problema que se mantiene vigente y su Oficina de Cumplimiento de Normas (Enforcement Bureau) continuará investigando las quejas y adoptará acciones cuando lo considere apropiado.
- Actualmente, la Comisión está realizando un trámite para encontrar formas de reforzar nuestras normas de Veracidad en las Cuentas (Truth-in-Billing, en inglés) incluyendo normas que ayudarían a evitar el “cramming”, mediante el mejoramiento de la transparencia y divulgación de los cargos en las cuentas telefónicas.
- Hace algunos meses, el Presidente de la FCC desarrolló el concepto de Veracidad en las Cuentas, al dar a conocer una Agenda de la FCC para el Empoderamiento de los Consumidores. Esta agenda incluye el mejoramiento de la información y la transparencia para banda ancha y otros servicios; la adopción de medidas contra las “tarifas misteriosas”, como las tarifas por datos que derivaron en un acuerdo extrajudicial multimillonario con Verizon Wireless (servicios de telefonía móvil); ayudar a los consumidores a evitar un aumento sorpresivo en sus cuentas de telefonía móvil (bill shock, en inglés); asegurar una mejoría en la divulgación de información relacionada con tarifas por término anticipado de contrato y ayudar a asegurar la privacidad y seguridad en Internet.
- El Centro de Llamadas de la FCC responde las quejas de los consumidores respecto a problemas relacionados con el servicio telefónico y sus cuentas, incluyendo casos de “cramming” y ayuda a los consumidores a obtener compensaciones cuando lo

considera apropiado. Los consumidores pueden quejarse ante la FCC en el sitio fcc.gov/complaints (en inglés) o llamando al 1-888-CALL-FCC.

- La FCC proporciona educación y extensión sobre una amplia gama de asuntos del consumidor, en el sitio web FCC.gov (en inglés) y mediante más de 100 documentos impresos referidos a diversos temas; Avisos de Aplicación de Normas (Enforcement Advisories); talleres de la FCC y la participación en conferencias. Para obtener más información, por favor visite www.fcc.gov (en inglés).

###