

FCC Aviso al Consumidor

Haciendo Negocios Usando la Retransmisión de IP

Generalidades

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha recibido quejas informales sobre personas que no tienen discapacidades, y que se hacen pasar por consumidores que son sordos o con dificultades para oír, y que hacen mal uso del Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) vía Internet llamado Retransmisión de Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés) para cometer transacciones comerciales fraudulentas, usando con frecuencia tarjetas de crédito robadas o falsas. Esta práctica ha causado preocupación entre los negocios y los usuarios legítimos de la Retransmisión de IP que son sordos o tienen dificultades para oír o discapacidad del habla. Los comerciantes que aceptan pedidos de bienes o servicios vía telefónica deben tomar las medidas necesarias para asegurarse que, para *cualquier* pedido realizado por teléfono, el método de pago o la tarjeta de crédito sea válido y que el comprador esté autorizado para usar esa tarjeta de crédito. La FCC está tomando las medidas para prevenir el mal uso del sistema de Retransmisión de IP, y alerta a los negocios sobre las acciones de protección que pueden tomar para evitar que esto suceda a la vez que disfrutan de los beneficios de hacer negocios por teléfono con millones de estadounidenses con discapacidad auditiva o discapacidad del habla.

Antecedentes

La Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) de 1990 exige la disponibilidad del TRS en todo el país de tal forma que las personas sordas o con dificultades para oír o discapacidad del habla puedan usar la red de telefonía para llamar a los usuarios de teléfono de voz. Las instalaciones de TRS están manejadas por asistentes de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) quienes retransmiten las llamadas entre una persona que usa un teléfono de texto (TTY) u otro dispositivo, y una persona que usa un teléfono. Por ejemplo, durante una llamada, el CA lee en voz alta lo que teclea la persona que usa el TTY u otro tipo de dispositivo, y teclea lo que el usuario del teléfono dice. Muchos usuarios del TRS ahora utilizan una computadora o aparato similar y el Internet para comunicarse con un CA para la retransmisión de IP, quien continúa siendo el enlace con el usuario del teléfono. Otros avances tecnológicos están permitiendo otras formas de TRS también, tal como la conexión mediante equipo de video conferencia con un CA quien es el intérprete del lenguaje de señas. Para más información sobre el TRS en general, consulte la hoja informativa del consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_trs.html. Para más información sobre la retransmisión de IP, consulte la hoja informativa del consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/iprelay.html.

(Sigue)
→



La ADA y las normas de la FCC que rigen el suministro de TRS exigen que las llamadas que se hagan con el TRS sean “funcionalmente equivalentes” a las llamadas telefónicas. Al comunicarse con un CA y pedirle a éste que haga una llamada con el TRS, es de hecho, lo mismo que recibir un tono de marcación. Los CA en general tratan de ser transparentes al manejar las llamadas de TRS y se les pide la confidencialidad de dichas llamadas. Por estas razones, las normas de la FCC exigen que los CA retransmitan todas las llamadas palabra por palabra prohibiéndoles en general que intervengan en la conversación.

Cualquiera puede usar el TRS. Las personas que son sordas o tienen dificultades para oír o discapacidad del habla, pueden comunicarse con los usuarios de teléfonos y viceversa usando el TRS. Desafortunadamente, las personas *sin* discapacidades y que se hacen pasar por consumidores sordos o con dificultades para oír están haciendo mal uso del servicio de retransmisión de IP cometiendo un fraude. Aunque la ADA prohíbe a los negocios rechazar las llamadas que usan el TRS, éstos pueden tomar las medidas que se describen a continuación para protegerse.

Lo que Puede Hacer

La FCC exhorta a que los comerciantes sean precavidos al tomar pedidos de productos o servicios por teléfono. Los comerciantes pueden usar ciertas indicaciones que les ayudarán a determinar si un pedido hecho por teléfono es legítimo. Estas indicaciones incluyen a una persona que llama y:

- está contenta por pedir “cualquier artículo que tiene en existencias;”
- proporciona varias tarjetas de crédito ya que una o más han sido rechazadas;
- no puede proporcionar el código de verificación de la tarjeta de crédito (los tres dígitos que aparecen en la parte posterior de la tarjeta);
- desea que los productos sean enviados a un tercero y/o una localidad en el extranjero;
- no se identifica ni da el nombre de una compañía;
- cambia el método de envío o de pago una vez que el pedido se ha aprobado.

Si usted ha sido víctima de un fraude o intento de fraude, lo puede reportar directamente a la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en www.ftc.gov/index_es.shtml o al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357). También podrá informar sobre dichas actividades a las agencias estatales para el cumplimiento de la ley. Además, puede presentar las quejas e información con relación a los delitos realizados por Internet con la Oficina Federal de Investigación (FBI, por sus siglas en inglés) en www.ic3.gov (en inglés).

(Sigue)



Lo que Estamos Haciendo

La FCC está trabajando con el Departamento de Justicia, el FBI, y la FTC para prevenir las transacciones comerciales fraudulentas que se realizan por teléfono o el Internet. Además, la FCC está emitiendo Avisos Públicos para advertirles a los negocios de las posibles transacciones fraudulentas que se pueden cometer a través de la retransmisión de IP. La FCC también está trabajando con grupos de consumidores y con proveedores de retransmisión de IP para prevenir el mal uso del servicio. Finalmente, la FCC ha publicado un Aviso Adicional de la Normalización Propuesta solicitando los comentarios sobre otras medidas que pudiera tomar para prevenir el mal uso de la retransmisión de IP.

¡No Cuelgue!

Le recordamos a los negocios que, si aceptan llamadas, reciben pedidos, o hacen negocios por teléfono con el público, la ADA exige que acepten las llamadas, reciban los pedidos, y hagan negocios vía telefónica con personas del público que son sordas o tienen dificultades para oír o discapacidad del habla y usen el TRS. Al trabajar juntos, la FCC, las agencias para el cumplimiento de la ley, los negocios informados, y los proveedores de TRS pueden combatir el fraude y asegurar que las personas sordas o con dificultades para oír o discapacidad del habla puedan tener igual acceso a los productos y servicios que cualquier negocio ofrece.

Para más información sobre la aplicabilidad y los requisitos de la ADA, consulte el sitio Web del Departamento de Justicia de los Estados Unidos en www.ada.gov/publicat_spanish.htm o llame a la Línea Informativa de la ADA al 1-800-514-0301 (voz) o al 1-800-514-0383 (TTY).

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

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

09/22/09

