

Marcar Descuidadamente Podría Costarle Caro

Sea cuidadoso cuando efectúe una llamada por cobrar o alguna otra llamada que requiera la asistencia de una operadora. Porque usted o la persona a quien llama, podrían terminar pagando un precio más alto que lo esperado, debido a una estafa que saca provecho de personas que cometen errores al marcar números telefónicos.

La estafa

Usted efectúa una llamada desde un teléfono público, con la intención de usar un servicio en particular, pero comete un error al marcar. Entonces le conectan con la persona a la que intentaba llamar, pero la compañía telefónica que presta el servicio no es la que usted intentaba usar. En realidad se conectó con una compañía que posee números de llamadas gratuitas similares a los de las compañías conocidas, con la esperanza de que usted se equivoque al marcar. Si esto ocurre, es probable que usted no se dé cuenta que no está usando el proveedor telefónico que intentaba usar, porque no sabe que se equivocó al marcar. A menudo, la compañía no se identificará antes de conectar la llamada.

Entonces... ¡sorpresa! Los cargos por la llamada errónea son mucho más altos que los ofrecidos por la compañía que usted intentaba usar.

Medidas para evitar esta estafa

Cuando efectúe llamadas por pagar, marque cuidadosamente. Asegúrese de presionar cada número sólo una vez. Si no está seguro, corte y vuelva a marcar.

Una vez que haya efectuado la llamada, escuche la identificación del proveedor. Si usted hizo la llamada desde un teléfono público, las normas de la FCC exigen al proveedor identificarse oralmente antes de que su llamada sea conectada y cobrada. Si usted no escucha la identificación del proveedor, pregúntele a la operadora cuáles son las tarifas. Si el proveedor o la tarifa no son lo que usted esperaba, o si no escucha la identificación del proveedor y no le atiende una operadora, corte y vuelva a llamar.

Cuando reciba una llamada por cobrar, escuche la identificación del proveedor una vez que la llamada conecte. Antes de aceptar los cargos, si usted no escucha la identificación del proveedor, diga "no" a llamada por cobrar, hasta que pueda averiguar quién está conectando la llamada. Si es un proveedor que usted no conoce o con el cual no se siente cómodo, pregunte cuál es el precio por minuto. Si no le dan una respuesta, diga "no" a la llamada y si es posible, pídale a la persona que le llamó que lo intente nuevamente.

Revise cuidadosamente su cuenta telefónica

Si usted sospecha que es víctima de esta estafa, contáctese con la compañía telefónica que el cobró por la llamada. El número de la compañía debería estar incluido en su cuenta telefónica. Si usted no puede resolver el tema directamente, puede presentar una queja ante la FCC. La presentación de quejas es gratuita.

Presentación de quejas

Usted tiene varias 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); 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
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Otros formatos

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: 10 de enero de 2018

