

Tarjetas de Teléfono Pre-pagadas: Lo que el Consumidor Debe Saber

Una tarjeta telefónica pre-pagada es una tarjeta que el consumidor compra por un precio fijo, para efectuar llamadas telefónicas de larga distancia, un por monto y duración específicos, a ubicaciones determinadas. Por ejemplo, pueden ser publicitadas como “\$5 por 1000 Minutos” a un país extranjero.

Luego de comprar una tarjeta, usted la usa llamando a un número de acceso, el que puede ser local o para llamadas gratuitas. A continuación, a usted se le pedirá dar su número de identificación personal (PIN) --generalmente visible en la tarjeta que usted compró -- y el número de teléfono al que desea llamar. Es posible que un mensaje de voz automatizado le indique cuánto tiempo de conexión le da su tarjeta y otras informaciones u opciones.

¿En qué deben fijarse los consumidores, antes de comprar una tarjeta telefónica pre-pagada?

Asegúrese de entender todas las instrucciones, tarifas, términos y condiciones:

- Lea la letra chica en el envoltorio o el reverso de la tarjeta, para entender las condiciones o limitaciones en el uso de la misma.
- Comprenda las tarifas para su tarjeta en particular y todas las tarifas que podrían cargarle por usarla. En algunos casos, el valor de la tarjeta se verá reducido por tarifas por llamadas posteriores (“post call”, en inglés), desconexión (“disconnect”, en inglés) o cada vez que corta una llamada (“hang-up”, en inglés); o por cargos de mantención (“maintenance”, en inglés) aplicados la primera vez y luego 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 vencimiento de la tarjeta para que no pierda los minutos que no ha usado.
- Busque un número para llamadas gratuitas del servicio al consumidor, que le dieron con/en la tarjeta, y asegúrese de que no se le cobrará por efectuar una llamada a dicho número.
- Pídale a sus amigos y parientes que le recomienden tarjetas que hayan usado.

Avisaje engañoso

Los avisos publicitarios de ciertos proveedores de tarjetas de pre-pago ofrecen cientos de minutos de conexión a los consumidores, para llamar a ciertos lugares por unos pocos dólares. La verdad es que los consumidores podrán hacer llamadas por una fracción del total publicitado, dadas las tarifas y sobrecargos no revelados. En 2015, la FCC multó a cinco empresas por un total de \$30 millones, por mercadeo engañoso de tarjetas telefónicas.

Quejas comunes

Las siguientes quejas de consumidores se refieren al uso de estas tarjetas:

- Números de acceso y/o PINs que no funcionan.
- Números de servicio o de acceso que están siempre ocupados.
- Emisoras de tarjetas que dejan de prestar servicios y dejan a los consumidores con tarjetas inútiles.

- Tarifas superiores a lo publicitado o cargos adicionales no revelados.
- Tarifas posteriores a las llamadas (“post-call”, en inglés) no reveladas y deducidas cada vez que completa una llamada.
- La imposición de cargos de mantención (“maintenance”, en inglés) no revelados y deducidos tras una llamada o en intervalos regulares.
- Tarjetas que aplican cargos cuando una llamada no resulta.
- Mala calidad de la conexión.
- Tarjetas que vencen sin conocimiento del consumidor que las compró.
- Cobros por llamada (“per-call”, en inglés) deducidos del tiempo disponible para llamadas.

Si tiene algún problema con una tarjeta telefónica pre-pagada:

Intente llamar al número para servicio al cliente que aparece en la tarjeta. Si no logra contactarse con el emisor de la tarjeta, puede presentar una queja ante la FCC.

¿Otros problemas?

Si usted tiene problemas con el comercio donde adquirió una tarjeta de llamadas, trate de llamar o escribir a su oficina local de asuntos del consumidor (*Consumer Affairs*, en inglés) o de la organización BBB (*Better Business Bureau*, en inglés) que establece estándares de calidad, o al procurador general de su estado (*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.

A menudo, 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 contactarse con la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC, por sus siglas en inglés), visitando www.consumer.ftc.gov o presentando una queja ante la FTC en línea en: <https://www.ftccomplaintassistant.gov>.

Otros formatos

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

Última edición: 3 de julio de 2017

