

Evitando el fraude telefónico



¿Ha sido alguna vez víctima de un engaño telefónico que resulta en una llamada muy costosa? ¿Ha recibido mensajes en su contestador de números de larga distancia de personas desconocidas?

Comunidad por los derechos en telecomunicaciones

Existen muchas formas de engañar a los usuarios telefónicos. En muchas ocasiones ni siquiera sabrá que está siendo víctima de un fraude. A continuación verá algunos ejemplos de fraude telefónico y cómo evitarlo.

Ejemplos de fraude telefónico

Tenga cuidado con los códigos de área, en especial con el “809.” Debe tener cuidado al marcar números cuyos códigos de área le resulten desconocidos.

El prefijo “809” parece un código de los Estados Unidos porque para llamar a un número telefónico en esa área sólo necesita marcar “1-809” pero en realidad el prefijo 809 pertenece al Caribe y tiene tarifas internacionales* elevadas.

Otros prefijos del Caribe son:

(246)	(264)	(268)	(284)	(345)
(441)	(473)	(649)	(664)	(758)
(767)	(784)	(787)	(868)	(869)

* recuerde que puede haber otros códigos

Nota: Puede que le dejen números en su beeper (pager), buzón de voz o en mensajes de correo electrónico (e-mail) que aparecen como mensajes “urgentes” diciéndole que llame a estos códigos. También puede que le manden cartas indicando que tiene cuentas que debe pagar o comunicándole que ganó un premio y que por lo tanto necesita llamar para poder reclamarlo.

Tenga cuidado con los engaños de llamadas de reenvío automático* (call forwarding*). Puede que reciba un mensaje en su contestador automático comunicándole que ha ganado un premio. Se le pedirá que marque “*” o “#” seguido de un número de dos dígitos (como el * - 7 - 9 o el # - 7 - 2) y después un número 800 para poder reclamar su premio. Al marcar este número estará dando acceso completo a un extraño para que use su cuenta telefónica de larga distancia y haga llamadas que aparecerán en su factura.

*vea el glosario en la siguiente página

Consejo: Si recibe mensajes de este tipo en su contestador automático, **NO CONTESTE** las llamadas a menos que conozca a la persona que llamó.

Tenga cuidado con el fraude de llamadas por cobrar (collect calls). No acepte nunca llamadas por cobrar a menos que reconozca a la persona que llama. Una llamada por cobrar puede proceder de un país extranjero lo cual significa que al aceptar la llamada estará aceptando tarifas internacionales. La persona que realizó la llamada intentará alargar la conversación lo mas posible.

Consejo: Si no conoce a la persona que le llama puede que no quiera aceptar la llamada.

Tenga cuidado con aquellas personas que le llamen para incluirle en una lista “No llame” (“Do Not Call” list). Las listas “No llame” son listas de números de teléfono a los cuales la ley prohíbe que los teleoperadores comerciales* llamen. Mucha gente está interesada en estar incluida en una lista “No llame.” Sin embargo es el usuario telefónico el que debe iniciar el proceso; nadie debería llamarle para preguntarle si quiere ser incluido en una de estas listas.

Consejo: Desconfíe de aquellas personas que llamen pidiendo sus datos personales (número de seguro so-

Continúa...

Póngase en contacto con su Organización Comunitaria Local

¡Póngase en Acción!

cial, número de tarjeta telefónica, número de información personal, etc.) para incluirle en una lista “No llame,” puede que estén intentando tener acceso a sus cuentas privadas.

Marque con cuidado. Algunas veces usted deberá marcar el código de la compañía telefónica para poder acceder a su servicio de larga distancia. Los códigos de algunas compañías telefónicas son muy parecidos a los códigos de otras compañías por lo que si se equivoca al marcar puede que esté usando una compañía distinta a la suya cuyo costo es más elevado.

Consejo: Marque con cuidado al usar servicios de dial around*, y espere hasta escuchar el nombre de la compañía. Si no se menciona el nombre de la compañía cancele la llamada.

Evitar el fraude

Tenga cuidado con las llamadas “pago-por-llamada*” (“pay-for-service*”). Algunos números le ofrecen servicios por teléfono (por ejemplo: consejos psíquicos, relaciones románticas, etc). Sin embargo, al usar estos servicios debe pagar tarifas elevadas. Estos servicios “pago-por-llamada” pueden resultar muy caros, hasta \$15 por minuto o más. Estas llamadas generalmente requieren marcar los códigos “900” o “976.” Una vez que se haya conectado a estos números, los teleoperadores intentarán alargar la llamada el mayor tiempo posible para poder incrementar el costo final.

Tenga cuidado. Usted puede ser víctima de estos fraudes de distintas maneras.

- ◆ Algunas veces los primeros minutos son gratuitos, o
- ◆ Usted llama a un número “gratuito” pero le convencen que llame a otro número que es de larga distancia o que corresponde a un número de “pago-por-llamada.”

Recuerde: Es fácil confundir un número gratuito con un número de pago-por-llamada. Los números “800” y “888” son números gratuitos pero los números “976” y “900” son normalmente números de pago por minuto y pueden resultar muy costosos.

Proteja sus datos personales y sus números secretos de identificación [(Personal Identification Numbers (PIN)]. Algunos fraudes se producen cuando alguien roba su información (número de seguro social, número de tarjeta telefónica, PIN) y obtienen acceso a su cuenta telefónica u otras cuentas. Proteja su información.

Consejo: No proporcione esta información a nadie a menos que esté seguro que están autorizados a requerirla. Si le roban su tarjeta telefónica o si la pierde, debe informar inmediatamente.

Por ejemplo: Si alguien le llama para verificar su número secreto (PIN) puede que le estén tratando de engañar.

Tenga cuidado con las “rifas,” “premios,” o mensajes “urgentes,” etc. Puede que algunas veces se pongan en contacto con usted para hacerle saber que ha ganado un premio o que hay algo urgente que requiere su atención. Puede que entonces le pidan sus datos personales. La persona que llamó usará esos datos para incluir en su factura servicios que usted nunca solicitó o para engañarle de alguna otra manera.

Usted tiene el derecho de impugnar* o cuestionar los cargos que aparecen en su factura.

Si usted no reconoce alguno de los servicios o cargos en su factura telefónica, usted tiene el derecho a reclamar.

Recuerde: Su factura telefónica puede contener no sólo llamadas de larga distancia sino también cargos de otros servicios.

Su factura telefónica debe contener un número de contacto o algún tipo de información acerca de la compañía que incluyó los cargos en su factura. Si su factura telefónica no tiene esta información, llame a su compañía telefónica y pregunte acerca de la compañía que le cobró los cargos, después póngase en contacto con dicha compañía y pida que se anulen los cargos.

Puede que usted no tenga que pagar por los cargos impugnados. Puede que tenga que seguir una serie de pasos determinados y ajustarse a algunas fechas límite para poder impugnar los cargos de manera adecuada. (Vea la Hoja Informativa acerca de la Póliza de No Desconexión). Llame al CBO que aparece en esta hoja informativa si necesita más ayuda.

Glosario

Tarifas Internacionales - Son cargos que usted debe pagar al realizar cualquier tipo de llamada a otros países. Normalmente son mucho más altas que las tarifas para llamadas domesticas.

Llamada de reenvío automático (Call Forwarding)- Este servicio permite a un usuario enviar llamadas automáticamente a otro número de teléfono.

Teleoperador comercial-Una persona que le llama por teléfono para intentar vender algo.

Servicios de Llamada rápida (Dial-around services)- Algunas personas eligen “compañías dial-around 10-10xxx” en lugar de una sola compañía que

siempre se encargue de todas sus llamadas de larga distancia. Para poder usar una compañía de llamada rápida se debe marcar “10-10” y después el código de la compañía de llamada rápida.

Pagos-por-Llamada-Estas son las cuotas que la persona que llama debe pagar para poder recibir información o un servicio de entretenimiento por teléfono (por ejemplo relaciones románticas u horóscopos). Estos números requieren marcar los códigos “900” o “976” y sus servicios son muy costosos.

Impugnar- Reclamar o cuestionar.

Términos y condiciones del servicio - Estos términos definen su servicio telefónico, cuánto tiene que pagar y otros asuntos relacionados con su servicio telefónico.

Consejos Generales:

- ◆ Lea la letra pequeña. Fíjese en la letra pequeña en todos los materiales informativos por escrito que tiene acerca de su servicio telefónico. Puede que contenga términos y condiciones del servicio* de los cuales no se le informó.
- ◆ Revise sus facturas inmediatamente y guárdelas. Revisa cuidadosamente su factura tan pronto la reciba para asegurarse que no contenga cargos desconocidos. Guarde sus facturas por unos meses en caso de que necesite investigar alguno de los cargos.
- ◆ Usted tiene el derecho de impugnar pagos en su factura. Si usted cree que alguno de los cargos que aparecen en su factura no le pertenece, usted tiene el derecho de impugnarlo.
- ◆ Tenga cuidado al dar sus datos personales por teléfono.
- ◆ Pregunte si la compañía puede ofrecerle la información en su propio idioma.

