

Publicidad y servicios telefónicos engañosos



Comunidad por los derechos en telecomunicaciones

¿Qué son anuncios engañosos?

Hay muchas compañías que desean que usted sea su cliente. Estas compañías normalmente se anuncian por televisión, por radio o en revistas y periódicos para llamar su atención invirtiendo mucho dinero en publicidad en distintos idiomas. Algunos de estos anuncios pueden ser engañosos. A veces este tipo de publicidad no incluye información importante (como pagos adicionales) que usted necesita saber para poder tomar una decisión informada. Algunas veces, esta importante información aparece escrita en letra pequeña.

Ejemplos de anuncios engañosos de servicios telefónicos

Cuotas Mensuales: Puede que el anuncio asegure que las llamadas de larga distancia cuestan solamente 10 centavos por minuto, sin embargo lo que no se menciona claramente es que también existe una cuota mensual de \$5.95.

Tarifas Mínimas: Puede que el anuncio asegure que las llamadas de larga distancia sólo cuestan 5 centavos por minuto, sin embargo existe una tarifa mínima de \$1 por llamada aunque la llamada sea muy corta. Por lo tanto una llamada de un minuto seguirá costando \$1.

Tarifas con Incremento*: Un anuncio indica que llamadas de hasta 20 minutos cuestan sólo \$1. Sin embargo, la tarifa por cada minuto adicional después de los 20 minutos puede ser de 10 centavos.

Restricciones de Tiempo: Un anuncio asegura que la tarifa de larga distancia es de 5 centavos por minuto para llamadas en “off-peak (tarifa mínima)*”. Sin embargo esta

tarifa sólo está disponible entre las 9 de la noche y las 6 de la mañana (las horas que corresponden al periodo de “tarifa mínima”).

Restricciones Geográficas*: Un anuncio asegura que las llamadas de larga distancia dentro de los Estados Unidos cuestan solamente 5 centavos por minuto. Sin embargo, esta tarifa corresponde únicamente a llamadas interestatales por lo tanto las llamadas dentro del estado pueden tener tarifas más altas.

Por Ejemplo: Si usted se encuentra en California y realiza llamadas fuera de California las llamadas serán consideradas interestatales y le costarán 5 centavos por minuto. Si realiza una llamada a un teléfono en California será considerada como llamada estatal y puede que la tarifa sea más alta.

Restricciones por promoción*: Un anuncio asegura que las llamadas de larga distancia cuestan sólo 5 centavos por minuto. Sin embargo, esta tarifa es solamente promocional y sólo será válida durante los primeros 60 días de contratar el servicio. Una vez transcurridos los 60 días, las tarifas de larga distancia serán mucho más caras. ¡Asegúrese de averiguar si la tarifa es solamente promocional!

Continúa...

Póngase en contacto con su Organización Comunitaria Local



*vea el glosario en la siguiente página

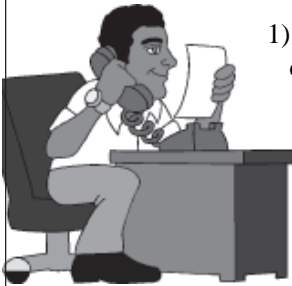
¡Póngase en Acción!

Comparaciones con otras tarifas. Un anuncio hace una comparación entre sus tarifas y las tarifas de un competidor. En la comparación se muestra que la compañía tiene tarifas mucho más bajas, sin embargo puede que las tarifas del competidor que están utilizando sean tarifas que correspondan a distintos planes de llamada o que sean tarifas viejas.

Red nacional. Algunas compañías de teléfonos celulares anuncian servicios nacionales. Sin embargo, puede que estos servicios estén limitados a ciertos estados dentro de los Estados Unidos o incluso únicamente a ciertas ciudades dentro de esos estados.

¿Qué hacer si se da cuenta que ha sido víctima de anuncios engañosos?

Si contesta a un anuncio de un servicio telefónico y se da cuenta que era engañoso, puede hacer lo siguiente:



1) Asegúrese de guardar una copia del anuncio. Puede que lo necesite más adelante.

2) Póngase en contacto con la Organización Comunitaria Local que aparece en esta hoja informativa.

3) Toda compañía telefónica debe tener un número de teléfono a su disposición para quejas. Póngase en contacto con la compañía y averigüe si tiene derecho a devoluciones, a cancelar el servicio o a un crédito para servicios futuros.

Glosario

Tarifas con Incremento (Climbing rates) - Tarifas de llamadas telefónicas que se convierten en tarifas más caras una vez transcurrido un número determinado de minutos.

Off-Peak (Horas de Tarifa Mínima) - Son las horas del día en las que se realizan menos llamadas telefónicas. Normalmente son las horas entre las 9 de la noche y las 6 de la mañana ente semana y todo el día durante el fin de semana. Las llamadas de teléfono son algunas veces más baratas durante estas horas.

Restricciones Geográficas- Algunas veces las tarifas que aparecen en los anuncios son solamente válidas si llama a ciertas zonas del país.

Tarifas por Promoción - Son tarifas que la compañía ofrece para conseguir más clientes. Puede que estas tarifas sean válidas sólo por un tiempo limitado.

Consejos generales para evitar ser víctima de anuncios engañosos.

- ◆ Preste atención a toda la información que aparece en el anuncio.
- ◆ No debe fijarse solamente en las tarifas que aparecen en el anuncio o en la frase principal. Las tarifas adicionales que tendrá que pagar o las restricciones que correspondan a la tarifa anunciada pueden aparecer escritas en letra pequeña.
- ◆ Guarde una copia del anuncio. Quédese con el anuncio que le llevó a contratar el servicio.
- ◆ Guarde toda la información que tenga por escrito. Guarde toda la información por escrito que le dieron cuando contrató el servicio.
- ◆ Guarde sus facturas durante varios meses. Puede que necesite esta información para poder demostrar que el anuncio era engañoso.
- ◆ Comuníquese con uno de los representantes de la compañía que haya elegido antes de contratar el servicio.
- ◆ Pida la información por escrito.
- ◆ Pida que la compañía le proporcione la información en su propio idioma.

