

# FCC Aviso al Consumidor

## Fraude de llamadas de cobro revertido de México

La FCC tiene conocimiento de un fraude telefónico que se origina en México, y que aparentemente afecta a las personas de las comunidades hispanas.

Los consumidores informan que los han engañado para que acepten llamadas de cobro revertido de un familiar, cuando, en realidad, la llamada era de un desconocido. Al consumidor fraudulentamente le cobran una suma considerable por una llamada que dura pocos minutos o menos o por una llamada inexistente.

Este fraude parece prevalecer en las comunidades de habla hispana en California, Texas, Florida, New York e Illinois. El fraude está dirigido a los consumidores que tienen apellidos hispanos.

### Así es como funciona

Un operador llama al consumidor al número de teléfono de su residencia y le dice que tiene una llamada de cobro revertido de un familiar que tiene una emergencia o un mensaje importante. El operador tiene toda la información relevante – el apellido de la familia, el nombre del esposo, el nombre de la esposa, etc. El operador le da al consumidor “el nombre del familiar que está llamando”. El consumidor acepta la llamada asistida por operador, asumiendo que hay una emergencia o un mensaje real. Luego de aceptar la llamada, conectan al consumidor a un completo desconocido quien le da información que no tiene nada que ver con la familia del consumidor. Al darse cuenta de que la llamada es un fraude, el consumidor cuelga inmediatamente, pero de todas maneras le facturan la llamada.

En algunos casos, no se le permite al consumidor decir “sí” o “no” para aceptar o rechazar la llamada; el operador automáticamente conecta la llamada sin esperar una respuesta afirmativa. Otras veces, el consumidor rechaza la llamada y aún así le facturan una tarifa muy alta por una llamada de cobro revertido que nunca aceptó.

### Cómo evitar este fraude

Los consumidores deben usar el reconocimiento de voz como una herramienta para identificar a la persona que hace la llamada de cobro revertido. Específicamente, los consumidores deben solicitar al operador que la persona que está haciendo la llamada diga su nombre, en lugar de permitirle al operador que lo haga. También deben verificar cuidadosamente la exactitud de sus cuentas de teléfono mensuales e informar los errores a la compañía que hizo la facturación.



## Presentación de quejas a la FCC

Se anima a los consumidores que hayan sido víctimas de este fraude a que presenten una queja informal por escrito a la FCC. El trámite es gratuito. La carta debe incluir su nombre, su dirección, su número de teléfono o los números involucrados en la queja, un número de teléfono donde usted pueda ser localizado durante horas hábiles, y el número de su operadora de larga distancia. Su carta debe incluir la mayor cantidad de información específica acerca de la queja, tal como una explicación de las circunstancias que lo llevaron a presentar la queja, los nombres de todas las compañías de teléfono u otras compañías involucradas en la queja, los nombres y los números de teléfono de los empleados de la compañía de teléfonos con quienes habló para tratar de solucionar la queja, las fechas en las que usted habló con esos empleados, y cualquier otra información que pueda ayudar a la FCC a procesar la queja. (Con frecuencia, su compañía de teléfono local tiene registros que son esenciales para procesar su queja.) Envíe su queja por correo a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554

Para presentar electrónicamente una queja, vaya a [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html). Puede presentar la queja por correo electrónico a través de [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov) o enviar su queja por fax al 202-418-0232.

###

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

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) 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.*

010630

