

FCC Aviso al Consumidor

Fraude en Internet a través del módem

Los consumidores le han informado a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) que les han cobrado llamadas internacionales luego de usar proveedores de servicio de Internet locales (nacionales) para acceder a sitios Web. La FCC quiere que usted sepa que estamos supervisando esta situación, y que existen ciertas precauciones que usted puede tomar para minimizar la posibilidad de ser una víctima.

Así es cómo funciona

Algunos sitios Web animan a los usuarios a descargar software para poder ver cierto material. Sin que el usuario lo sepa, el software descargado desconecta el módem de su computadora y lo vuelve a conectar usando un número de larga distancia internacional. El resultado: el módem, podría estar haciendo una llamada de larga distancia, tan lejos como a Chad, Madagascar u otros países, y al usuario le pueden facturar por una llamada internacional.

IMPORTANTE: No descargue programas del Internet sin haber leído los descargos de responsabilidad. Algunos sitios Web pueden ser promocionados como “gratuitos y sin censura” o pueden permitir la descarga de información. Sin embargo, debe aparecer una ventana que contenga los descargos de responsabilidad. Éstos generalmente contienen información sobre los posibles cobros o la redirección del sitio Web. Pueden decir, “usted será desconectado de su número de acceso local a Internet y será reconectado a un sitio internacional” (que puede ser Chad, Madagascar o Vanuatu). Es importante que los consumidores, antes de hacer un clic en “aceptar”, lean los descargos de responsabilidad para que sepan qué se les va a cobrar. Si, aún así, los usuarios deciden descargar, deberán estar preparados para recibir una cuenta de teléfono con cargos internacionales altos. Incluso, puede haber cobros de una compañía ajena a las de las telecomunicaciones que provea el servicio de facturación al sitio Web en cuestión.

Para minimizar el riesgo de que esto ocurra, los consumidores deben hacer que su compañía local de teléfonos BLOQUEE LAS LLAMADAS INTERNACIONALES en la línea que utilizan para navegar por Internet.

Cómo presentar una queja ante la FCC

Presentar una queja informal a la FCC es gratis. La carta de su queja debe incluir su nombre, su dirección, su número de teléfono o los números involucrados en la queja, un número de teléfono en donde usted pueda ser localizado durante horas de oficina, y el nombre de su compañía de

(Sigue)
→



de larga distancia. Su carta debe incluir la mayor cantidad de información específica sobre 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 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 habló con esos empleados, y cualquier otra información que pueda ayudar a la FCC a procesar la queja. Con frecuencia, su compañía local de teléfonos tiene registros que son esenciales para procesar su queja. Usted debe enviar su reclamo por correo a:

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

Para presentar su queja en forma electrónica, vaya a: www.fcc.gov/cgb/complaints.html. También la puede presentar por correo electrónico en: fccinfo@fcc.gov.

Cómo presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés)

Usted también puede enviar por escrito su queja a la FTC. Generalmente, la FTC no investiga ni resuelve quejas específicas. Sin embargo, investiga las tendencias o los patrones cuando se justifica tomar medidas con respecto a un asunto. Puede enviar sus reclamos por correo a la FTC a:

Consumer Response Center
 Federal Trade Commission
 600 Pennsylvania Ave., NW
 Washington, DC 20580

FTC línea gratuita: 1-877-382-4357
 FTC correo electrónico para reportar fraudes: crc@ftc.gov

###

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.

Haga clic en 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.

010702

