



## Consejos rápidos

### "Cramming" de teléfonos celulares

#### ¿Qué es el "cramming" de la factura del teléfono?

Las facturas del teléfono celular pueden ser largas y detalladas, pero es importante leer su factura cada mes para saber lo que le están cobrando y por parte de quién. Algunos proveedores de teléfonos móviles incluirán cargos por parte de terceros por productos o servicios adicionales, como aplicaciones que haya adquirido. A veces, sin embargo, esos cargos no están autorizados, en una práctica conocida como "cramming" (abarroar). Estos cargos adicionales son a menudo etiquetados como "servicio premium" o algo similar, y pueden ser de cantidades inferiores a \$10, que se pasan por alto fácilmente. Estos servicios pueden ofrecer información diaria de trivia u horóscopos a través de mensajes de texto. De acuerdo con la Comisión Federal de Comercio, muchos consumidores reportan recibir un mensaje de texto informándole de una suscripción que nunca ordenaron.

#### Disputar cargos no autorizados

- **Lea siempre su factura del teléfono celular:** Es importante leer su factura cada mes para asegurarse de que entiende lo que está pagando. Si usted encuentra un cargo en su factura que parece fuera de lugar o que usted no entiende, llame a su proveedor de servicios móviles para cuestionarlo. Si el cargo es por un servicio que no ha utilizado o en el que no se ha inscrito, asegúrese de que su compañía lo quite de su factura. Su factura debe incluir información sobre cómo corregir errores en su factura. Cuando se disputa un cargo, siempre es mejor hacer un seguimiento con un correo electrónico que requiera un acuse de recibo o con una carta por correo certificado. Estos recibos serán la prueba de que la compañía recibió su correo electrónico o carta. Usted debe guardar copias de todos los documentos relacionados con la disputa.
- **Presentar una queja:** Si usted está teniendo problemas con un proveedor de servicios móviles que añade continuamente cargos de terceros y otros servicios no solicitados a su factura, usted puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio visitando el sitio Web de reclamaciones de la FTC en <https://www.ftccomplaintassistant.gov> o llamando al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

#### Consejos para evitar el "cramming"

- **Deténgase y piense dos veces:** Antes de entrar en un concurso de competición "gratis", llamar a un número desconocido para reclamar un premio "gratis", o unirse a un club "gratis", deténgase y pregúntese lo que realmente sabe acerca de la persona con quien va a contactar, del servicio que se ofrece o de la competición en que está entrando. A veces parece que está entrando en un concurso "gratis" o está uniéndose a un club "gratis", pero cuando lea la letra pequeña, podrá descubrir que en realidad se está inscribiendo en una suscripción de pago de algún servicio. Antes de llamar a uno de estos números, siempre se debe reconsiderar y tratar de obtener más información sobre la oferta. Llamar a estos números o proporcionar su número a estas solicitudes podría inscribirle en programas y servicios no deseados que más tarde aparecerán en su factura de servicios móviles.
- **Bloquee cargos de terceros:** Su compañía puede permitirle bloquear los cargos de terceros. Esto puede ser particularmente útil si otras personas, como los niños, están en su cuenta. Revise su factura o llame a su proveedor para obtener más información.

#### Recursos: Más información acerca de los cargos no autorizados

- Una serie de recursos útiles sobre el tema del cramming y las facturas de telefonía celular están disponibles en el sitio Web de la Comisión Federal de Comercio en: <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0183-mystery-phone-charges>.

- Para obtener información adicional, por favor llame a la Unidad de Asistencia al Consumidor de la Oficina del Procurador General al 860-808-5420.

Última actualización: 20 de diciembre de 2021