

Estafa sobre garantías automotrices

Si usted es dueño de un vehículo y de un teléfono, es posible que reciba llamadas de estafadores que se presentan como empleados de comercializadoras, fábricas o aseguradoras automotrices. Durante la comunicación, le dirán que la garantía o el seguro de su auto están por expirar. La llamada incluirá algún tipo de oferta para renovar su garantía o póliza de seguros.

Durante la llamada – que a menudo comienza de manera automatizada o es pregrabada –le darán la instrucción de presionar ciertos números o de permanecer conectado. Luego le pedirán que entregue información personal. Esto último podría ser un intento de estafarle.

Es particularmente difícil discernir si este tipo de llamada es fraudulenta, dado que el estafador podría poseer información específica sobre su auto y sobre la garantía. Los estafadores usan dicha información para engañar a los consumidores, haciéndoles pensar que se trata de una llamada efectuada por una fuente legítima.

Medidas que usted puede adoptar

Primero, no proporcione ninguna información personal -- como su número de seguro social, datos sobre su tarjeta de crédito, el número de su licencia de conducir o información de su cuenta bancaria – a nadie que le llame, a menos que pueda verificar que se trata de una empresa legítima, con la que usted tiene una relación de negocios ya establecida. Los estafadores telefónicos conocen bien sus prácticas engañosas y podrían hacerse pasar por representantes de alguna empresa que sea de su confianza. No se deje engañar. Sea extremadamente precavido.

Si tiene pantalla identificadora de llamadas, puede determinar de dónde vienen las llamadas. A los vendedores telefónicos legítimos se les exige transmitir o exhibir sus números telefónicos y el nombre de la persona o compañía que representan. La información exhibida debe incluir un número telefónico al que usted pueda llamar durante horas de trabajo regulares para pedirle a la compañía que no le vuelva a llamar.

Usted debe ser cauteloso, incluso si un número parece ser auténtico. Los criminales podrían utilizar la falsificación de identidad (*ID spoofing*, en inglés). Mediante este método, los estafadores deliberadamente falsifican la información transmitida a su pantalla de identificación de llamadas, para ocultar su identidad real. Vea nuestra guía para el consumidor, dedicada a la identificación de llamadas y al “spoofing”: www.fcc.gov/consumers/guides/suplantación-de-identidad-telefónica-spoofing-y-cómo-evitarla.

Presentación de quejas

Usted puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés), si tiene sospechas de llamadas fraudulentas. Estas llamadas podrían ser fraudulentas y constituir una transgresión a las normas de mercadeo telefónico y de llamadas automatizadas (*robocalls*, en inglés). Vea nuestra guía sobre formas de evitar llamadas no deseadas: www.fcc.gov/consumers/guides/evite-llamadas-textos-y-faxes-no-solicitados.

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés) <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

Aunque la FCC no otorga compensaciones por daños a personas de manera individual, su queja podría ayudarnos a identificar estafas y a adoptar las acciones pertinentes. En algunos casos, la FCC puede emitir notificaciones de advertencia e imponer multas contra las empresas que transgreden la ley de protección del usuario de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act*, en inglés).

Si usted piensa que ha recibido una llamada fraudulenta, usted también puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC por sus siglas en inglés) en: <https://www.ftccomplaintassistant.gov> (en inglés).

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 6 de septiembre de 2016

