



CONSEJOS  
DE SU

BETTER BUSINESS BUREAU



## **BBB advierte a los consumidores sobre llamadas telefónicas automáticas que prometen bajar la tasa de interés de sus tarjetas de crédito**

**Los consumidores en EE.UU. y Canadá están siendo acosados por llamadas de telemarketing de dudoso origen, que ofrecen ayuda con las deudas**

**Centro de California, 12 de junio del 2009.** Better Business Bureau está recibiendo quejas de consumidores en todo el territorio de los Estados Unidos y Canadá por constantes llamadas automáticas de telemarketing prometiéndoles bajar las tasas de interés de sus tarjetas de crédito. Estas llamadas no sólo son una molestia pero violan las leyes "no llame" de Estados Unidos y Canadá. Además, algunas empresas responsables de las llamadas están estafando a los consumidores al cobrarles tarifas por adelantado para negociar la rebaja de las tasas de interés con las empresas emisoras de tarjetas de crédito, algo que los consumidores pueden hacer solos de manera gratuita.

De acuerdo con las cifras entregadas por la Casa Blanca en enero, la deuda de tarjetas de crédito aumentó un 25 por ciento en los últimos 10 años, lo que equivale a un total de \$963 billones de dólares. Y con una deuda de las tarjetas de crédito por grupo familiar de alrededor de \$9,000 en la actualidad. Al saber que hay tantas familias ahogándose en deudas, los agentes de telemarketing que ofrecen una dudosa asistencia financiera se aprovechan de esta situación. Los consumidores han informado que reciben llamadas a las tres de la mañana, tanto en sus teléfonos celulares como en sus teléfonos fijos, a pesar de que su número se encuentra registrado en las listas de "no llamar". Además, los consumidores también informan a BBB que a pesar de sus peticiones de detener las llamadas, éstas continúan realizándose.

Doug Broten, presidente del BBB sirviendo el Centro de California, indicó que "al igual que las llamadas de telemarketing que afirman que la garantía de su vehículo venció, las llamadas que ofrecen rebajar las tasas de interés de las tarjetas de crédito parecen hacer caso omiso de las leyes federales. Estos agentes de telemarketing no pertenecen a la empresa que representan en sus llamadas, sino que son infractores que BBB ha identificado al trabajar con consumidores que, lamentablemente, pagaron por asistencia para reducir sus tasas de interés."

BBB ha recibido numerosas quejas sobre dos empresas de Orlando, [CSTR Solutions, Inc.](#) y [Genesis Capital Management](#), y una empresa de Tacoma llamada [Mutual Consolidated Savings](#). Todas son responsables de al menos algunas de las llamadas telefónicas automáticas que prometen a las personas un ahorro de entre \$2,000 y \$25,000 al negociar tasas de interés más bajas con las empresas emisoras de tarjetas de crédito.

**Continúa en pagina 2**

**BBB**

1601 H Street Suite 101  
Bakersfield CA 93711  
**1.800.675.8118**

**bbb.org**

**BBB**

4201 W. Shaw Suite 107  
Fresno CA 93722  
**1.800.675.8118**

## **Página 2      Llamadas telefónicas automáticas que prometen bajar la tasa de interés de sus tarjetas de crédito**

Las llamadas telefónicas automáticas generalmente comienzan con mensajes grabados que incluyen afirmaciones como: "Al momento su cuenta no tiene problemas, sin embargo, es urgente que se comunique con nosotros para verificar si es elegible para rebajar sus tasas de interés hasta un 6 o 9 por ciento." O, "Éste es el último intento que hacemos de comunicarnos con usted, debido a que no ha respondido nuestras llamadas para analizar la deuda de su tarjeta de crédito." El mensaje automático normalmente no menciona el nombre de la empresa, sin embargo algunos afirman ser de Card Services o Card Holder Services. Las personas que presentaron su queja ante BBB indicaron que ahora creen que el propósito de las llamadas era para hacerlos creer que era la empresa emisora de su tarjeta de crédito la que se estaba comunicando con ellos.

Después del mensaje inicial grabado, los consumidores deben marcar otro número para comunicarse con una persona. El "operador" normalmente comienza el discurso de ventas preguntando el número de tarjeta de crédito del consumidor y si el consumidor está interesado en rebajar las tasas de interés. Desde ese punto, las personas que llaman comienzan a cerrar la venta preguntando si el consumidor está dispuesto a pagar, normalmente entre \$700 y \$1,000, para que su empresa se comunique con la empresa emisora de la tarjeta de crédito y negocie tasas más bajas.

"La 'negociación' emprendida por estas empresas puede ser tan simple como llamar al número de servicio al cliente que se encuentra en la parte trasera de la tarjeta de crédito del consumidor y pedirle a un representante que baje la tasa de interés," agregó Broten. "Los consumidores tienen la capacidad de hablar con las empresas de tarjetas de crédito, gratis y obtener resultados similares. No es necesario que los consumidores paguen mil de dólares a una empresa para negociar tasas de interés más bajas en su nombre."

De acuerdo con las quejas recibidas por BBB, las empresas no cumplen con las garantías de devolución de dinero y no reembolsan el dinero en los casos que no logran bajar las tasas.

BBB da el siguiente consejo a los consumidores que reciben llamadas telefónicas automáticas de empresas que ofrecen rebajar sus tasas de interés:

- Nunca proporcione información personal por teléfono, como su número del Seguro Social, numeración de su cuenta bancaria o de la tarjeta de crédito, a un agente de telemarketing que no conoce. Siempre investigue a la empresa primero, revisando su Informe de confiabilidad en [www.bbb.org](http://www.bbb.org).
- Al considerar alguna empresa que ofrezca cualquier tipo de asistencia financiera, insista en obtener un contrato que explique todos los términos y condiciones de manera clara antes de inscribirse o entregar información sobre su tarjeta de crédito u otros medios de pago.
- Los consumidores estadounidenses pueden agregar su número de teléfono fijo en lista federal "no llame" visitando [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov). Si el número del consumidor ya está en la lista pero sigue recibiendo llamadas, o si recibe llamadas telefónicas automáticas en su celular, puede usar el mismo sitio Web para informar el incidente a la Comisión Comercial Federal (FTC, por sus siglas en inglés). Los consumidores canadienses puede obtener más información en [www.Innte-dncl.gc.ca](http://www.Innte-dncl.gc.ca).

Para obtener más información en su idioma visite [www.cencal.bbb.org/espanol](http://www.cencal.bbb.org/espanol) o si tiene alguna pregunta envíe u correo electrónico a [manuel@cencal.bbb.org](mailto:manuel@cencal.bbb.org).

### **Acerca de BBB**

BBB, líder en el fomento a la confianza en el mercado, es una organización independiente sin fines de lucro, que establece y sustenta altos estándares para la conducta comercial honesta y justa. Las empresas que obtienen la acreditación de BBB aceptan contractualmente y cumplen los altos estándares de conducta comercial ética de la organización. BBB entrega recomendaciones objetivas, informes comerciales BBB Reliability Reports™ e informes de beneficencia BBB Wise Giving Reports™ gratuitos, además de información educativa sobre temas que afectan la confianza en el mercado. Con el propósito de ayudar a fomentar la confianza, BBB también ofrece apoyo para la resolución de reclamos y disputas a los consumidores y empresas cuando hay diferencias de puntos de vista. La primera oficina de BBB se fundó en 1912. En la actualidad, hay 125 oficinas de BBB que prestan servicio a las comunidades en los Estados Unidos y Canadá en la evaluación y el control de más de cuatro millones de empresas e instituciones de beneficencia locales y nacionales. Para obtener más información sobre BBB, visite [www.bbb.org](http://www.bbb.org).