

ESTAFAS CONTRA PEQUEÑOS NEGOCIOS



Comisión Federal de Comercio | business.ftc.gov/espanol



Una factura con el logotipo de los conocidos “dedos que caminan” y el nombre “Yellow Pages”. En la factura dice que usted debe cientos de dólares por la publicación de los datos de su negocio en una guía comercial. Quizás reciba una carta informándole que podría perder su domicilio web o su marca registrada si no envía dinero inmediatamente. Tal vez lleguen inesperadamente a su oficina algunos cartuchos de tinta u otros artículos de oficina — junto con una factura.

¿Qué está pasando? Es una estafa perpetrada por timadores oportunistas que saben que algunos negocios de pequeño y mediano volumen, iglesias y grupos sin fines de lucro terminarán pagando las facturas falsas creyendo equivocadamente que deben dinero o que simplemente se trata de un malentendido.

¿Cuál es la mejor manera de proteger su negocio? Entérese de cuáles son los indicios reveladores de estas cinco estafas comunes para poder frenar en seco a los estafadores.

La estafa de la guía comercial

En esta operación, los estafadores oportunistas que afectan a todo tipo de negocios, dicen que necesitan “verificar” o “confirmar” la información de contacto de una compañía para publicarla en un listado de una guía comercial. Por supuesto que no hay ningún listado — y es posible que ni siquiera exista una verdadera guía comercial — pero el empleado que respondió el teléfono no lo sabe. Estos charlatanes que tratan de persuadir a la gente hablando a toda velocidad presionan al empleado para que diga sí. Posteriormente, si la compañía reclama diciendo que no aceptó la publicación

en la guía comercial, los defraudadores pueden reproducir una grabación de la llamada (tal vez adulterada) como una “prueba”.

Después de eso, los estafadores envían facturas urgentes por cientos de dólares. Y hasta es posible que en las factura aparezca el logotipo de los “dedos caminando” y también el nombre de Yellow Pages. En muchos casos, la persona que paga las facturas simplemente emitirá un cheque, sin darse cuenta de que la compañía nunca aceptó pagar el abultado cargo por la publicación en la guía. Cuando un negocio ignora la factura, los malhechores suben la apuesta y efectúan llamadas de cobranza y envían avisos de cobro, apilando cargos por atraso de pago y otras penalidades. En algunos casos los defraudadores llegan al extremo de amenazar con arruinarle la calificación de crédito a la compañía, o a sus dueños y empleados, o los intimidan diciendo que los demandarán judicialmente o que derivarán la factura impaga a un cobrador de deudas.

Si las compañías se mantienen firmes en su negativa de pagar servicios que no autorizaron, el estafador puede tratar de suavizar las cosas ofreciendo un falso descuento. O puede decir que aceptará la cancelación de futuras publicaciones en la guía para no se emitan nuevas facturas. Llegado este punto, muchas compañías pagan para que dejen de acosarlas. Lo que no saben es que es probable que vuelvan a recibir otras facturas falsas — del mismo estafador o de otros estafadores que compraron su información de contacto para perpetrar otro esquema.



A veces, el primer contacto con el defraudador se produce a través de un anuncio enviado por correo, fax o email que le pide a la compañía que “verifique” o confirme” su información de contacto para publicarla gratuitamente en un servicio de guía o en una página gratuita de redes sociales. Pero en la letra chica del anuncio puede decir que al remitir el mensaje o responder el fax, la compañía está aceptando pagar la publicación de un anuncio costoso en una guía comercial.

El embuste de los artículos de oficina

Todas las compañías necesitan artículos de oficina, pero los pequeños negocios y las organizaciones sin fines de lucro tal vez no hayan implementado un proceso formal de compras. Así que cuando los materiales aparecen en la puerta, los empleados los pagan, suponiendo que esa compra fue autorizada por algún colega. La caja contiene mercadería no pedida o podría estar vacía. También es posible que los estafadores oportunistas llamen diciendo falsamente que necesitan verificar un orden de pedido existente. El próximo paso: engañar a un empleado desprevenido para que diga sí. Y si el negocio se niega a pagar, surgen amenazas de alta presión. En cualquier caso, la compañía carga con la responsabilidad — y con la factura.



La chanchullo del URL

“Su domicilio web está por expirar si no paga inmediatamente para renovar su inscripción.” Y eso es suficiente para que un comerciante que opera en línea salga disparado a resolver el tema. Y en como la factura se enfatiza que el tiempo apremia,

algunos negocios pagan primero y preguntan después. Por supuesto, la factura no es de las entidades que realmente se ocupan de este tipo de cosas. Es de un defraudador, que cree que las compañías que operan en internet estarán demasiado ocupadas para investigar. En una variación de esta misma estafa, los defraudadores envían cartas advirtiéndoles a los negocios que si no pagan un cargo inmediatamente perderán sus marcas registradas o diciéndoles que deben dinero por otros servicios relacionados con el registro de sus marcas. Los más descarados declaran falsamente que están afiliados con la Oficina de Marcas y Patentes de EE.UU. (USPTO) o con alguna otra agencia. La USPTO tiene información para negocios sobre cómo diferenciar una verdadera carta acerca de marcas registradas de una posible estafa.



La trampa de la donación de caridad

Para muchos negocios es importante apoyar las causas valiosas de su comunidad. Así que cuando un grupo que dice que ayuda a los bomberos, veteranos, policía o a los niños le pide a una compañía que compre un espacio en un calendario o publicación, lo acepta con mucho gusto. Los estafadores toman el dinero y desaparecen. Por supuesto que los delincuentes se cubren escogiendo nombres confusamente similares a los de las entidades de caridad reconocidas, por lo cual, a los comerciantes les resulta difícil descubrir que los están estafando. La publicación *Recaudadores de fondos que llaman en nombre de la policía y los bomberos* disponible en consumidor.ftc.gov ofrece recomendaciones para que se asegure de que sus donaciones de dinero se destinen a grupos de buena reputación.

El engaño del cheque

No todo lo que recibe por correo tiene el aspecto de facturas, boletas de venta o resúmenes de cuenta. Su negocio puede recibir algo que parece un verdadero cheque de reembolso o rebaja. Lea la letra chica que figura al frente y al dorso. Al cobrar el cheque, podría estar aceptando que le facturen mensualmente por algo que no quiere o no necesita, como un servicio de acceso a internet o la publicación de los datos de su negocio en una guía electrónica.

¿Qué puedo hacer para proteger a mi negocio?

Para proteger a su compañía de este tipo de fraude siga los siguientes pasos:

Capacite a su personal.

Enséñeles a sus empleados cómo funcionan estas estafas. Hable con todos los empleados que pudieran atender el teléfono aparte de su recepcionista. Coloque una copia de este artículo en los buzones de sus empleados. Mencione el tema en una reunión de personal. Exhiba este artículo en el tablero de comunicaciones de la sala de descanso o al lado del sistema de control de asistencia del personal.

Inspeccione sus facturas.

Dependiendo del volumen y naturaleza de su negocio, considere la posibilidad de implementar un sistema de órdenes de compra para estar seguro de pagar únicamente los gastos originados legítimamente. Como mínimo, designe

un pequeño grupo de empleados autorizados para aprobar las compras y pagar las facturas. Capacite a sus empleados para que le envíen a este grupo todo lo relacionado con compras y pagos. Compile una lista de las compañías que usa habitualmente para servicios de guía, artículos de oficina y otros gastos recurrentes. Aliente al personal encargado de pagar las facturas a mantener una actitud “escéptica” cuando lleguen facturas inesperadas de compañías desconocidas, incluso aquellas facturas en las que figuren los nombres de sus empleados. No pague por productos o servicios que no esté seguro de haber ordenado.

Verifique para que aclare.

Si recibe un mensaje que parece provenir de un banco, compañía de tarjeta de crédito o una agencia del gobierno, investigue antes de responder. Comuníquese directamente con la oficina llamando a un número de teléfono que le conste que es legítimo y pregunte si el mensaje es auténtico. Además, muchos estafadores “especializados” en guías comerciales tienen sus cuarteles generales en Canadá u otros países extranjeros, pero usan casillas o apartados postales para simular que tienen su sede en Estados Unidos. Antes de pagar, verifique la reputación de las compañías gratuitamente en bbb.org, y lea el informe de BBB sobre esas compañías en particular en bbb.org.

Presente una queja.

Si un estafador le está enviando facturas falsas, hágase escuchar.

- Presente una queja ante la FTC en ftc.gov/queja y ante el BBB. El contenido de las quejas es útil para establecer la agenda de acciones de cumplimiento de la FTC, por esta razón, cuando detecte una estafa, es importante que se exprese a viva voz. ¿Está preocupado porque los defraudadores de guías comerciales lo amenazan con manchar su reputación de crédito si no les paga? Muchos de ellos sencillamente se olvidarán del asunto — y hasta es posible que le otorgue un reembolso — si saben que presentó una queja ante las autoridades competentes.
- Si piensa que es una víctima de un esquema fraudulento perpetrado a través del Correo de Estados Unidos, presente un Formulario de Queja por Fraude Postal ante el Servicio de Inspección Postal de EE.UU. en postalinspectors.uspis.gov.
- Alerta al Fiscal General de su estado. Puede encontrar la información de contacto en naag.org, o en las Páginas Azules de la guía telefónica bajo la sección Gobierno Estatal.

Su oportunidad de presentar comentarios

La agencia National Small Business Ombudsman y 10 juntas regionales llamadas Regional Fairness Boards recogen comentarios de parte de las pequeñas empresas sobre las acciones federales de cumplimiento y fiscalización. Todos los años, el Ombudsman evalúa la conducta de dichas actividades y califica la capacidad de respuesta de cada agencia ante las pequeñas empresas. Los representantes de las pequeñas empresas pueden presentar comentarios al Ombudsman sin temor a represalias. Para presentar comentarios, llame a la línea gratuita 1-888-REGFAIR (1-888-734-3247) o vaya a sba.gov/ombudsman.

Acerca de la FTC

La FTC trabaja a favor del consumidor para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y para proveer información a los negocios para ayudarlos a cumplir la ley. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/español o llame sin cargo al (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, mire el video *Cómo presentar una queja ante la FTC* en consumidor.ftc.gov/media. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.



Comisión Federal de Comercio
BCP Business Center
business.ftc.gov/espanol
Junio 2014