

**PARA LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS
MAYORES DE TENNESSEE**

**IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN
DE LOS FRAUDES POR
TELÉFONO O EN INTERNET**



State of Tennessee
Office of the Attorney General & Reporter



Department of
**Commerce &
Insurance**

Consumer Affairs

Contacto (800) 342-8385
www.tn.gov/commerce/section/consumer-affairs



Cada año, los estafadores usan el internet o el teléfono para convencer a millones de personas para que envíen dinero o den su información personal. Son encantadores, persuasivos y hacen promesas falsas de haberse ganado la lotería, algún premio o compañía. Pueden conocer su nombre y hacerle sentir especial. A menudo los estafadores alegan trabajar para alguna organización muy conocida.

Las personas mayores son vulnerables a los fraudes porque viven solas y cuentan con ahorros. El objetivo de la Oficina del Fiscal General de Tennessee es informar a las personas mayores, sus familiares y a las personas encargadas de su cuidado acerca de los fraudes de ventas por teléfono o en internet y los recursos que hay disponibles para ponerles fin y denunciarlos.



CÓMO FUNCIONAN LOS ESTAFADORES POR TELÉFONO O EN INTERNET

Los estafadores ofrecen premios, productos o servicios. Quieren que usted diga el “sí” cuanto antes y alegan que la oferta es urgente e imperiosa. Hasta le pueden amenazar y decirle que usted pudiera ser detenido o demandado si no les paga ya. Esté atento a las siguientes frases:

- Usted ha sido especialmente seleccionado para esta oferta.
- Esta es una oferta de período de prueba gratis.
- Ganará un premio si compra nuestro producto.
- Se ha ganado una suma en la lotería.
- No le diga a nadie que ganó.
- Tiene que pagarnos ahora para recibir nuestra oferta especial.
- ¿Usted confía en mí, verdad?
- Es preciso que nos confirme su información personal/de facturación.
- Si no nos paga ahora, lo demandaremos (o será detenido).

FRAUDES POR TELÉFONO O EN INTERNET

- **Fraudes de impostores:** Alguien le envía un correo electrónico o mensaje pretendiendo ser un familiar suyo o un posible admirador. Intentan ganar su confianza y luego convencerlo para que les envíe dinero.
 - ❖ Fraude de abuelos/nietos: *“Abuela, necesito dinero para pagar la fianza. ¡No le digas nada a mamá!”*
 - ❖ Fraude de romance: *“Cuánto me gustaría visitarte, pero no tengo suficiente dinero para el pasaje de avión.”*
- **Fraudes de ayuda tecnológica:** Recibe un correo electrónico o se abre una pestaña de alerta en su navegador indicando que su computadora tiene un virus o algún otro problema de seguridad y le instruyen llamar a una empresa de ayuda tecnológica. La ayuda tecnológica solicita acceso remoto a su computadora para poder resolver el problema. Una vez que tienen acceso, le informan que su computadora tiene múltiples virus que solo pueden ser eliminados si paga una gran suma. O pueden instalar software malicioso para

robar sus datos personales, como por ejemplo su nombres de usuario y contraseñas.

- **Fraude de lotería:** Los estafadores alegan pertenecer a alguna empresa oficial de lotería o sorteo de premios y le dicen que se ha ganado un dinero, lo cual es falso. La empresa exige que usted pague una suma por adelantado para cubrir por lo gastos de honorarios e impuestos pero nunca le envía las supuestas ganancias.

- **Fraude electrónico:** Los estafadores pretenden pertenecer a una empresa de tarjeta de crédito o un banco y lo convencen para que les dé su información personal. Puede que le envíen un correo electrónico o un mensaje de texto fraudulento que diga algo así:

- ❖ Advertencia: Hemos detectado una transacción no autorizada en su cuenta. Para garantizar que su cuenta no está comprometida, haga clic en el enlace a continuación y confirme su identidad.

- ❖ Nuestros registros indican que se han hechos cargos excesivos en su cuenta. Comuníquese con nosotros inmediatamente para recibir una devolución.

- **Fraude de impostor del IRS:** Los impostores pretender trabajar para el Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés), y alegan que usted debe impuestos atrasados. Pueden amenazarlo con arrestarlo o deportarlo o quitarle su licencia de conducir si no les paga. Pueden decir que necesitan su número de cuenta de banco para que usted pueda recibir un reembolso de los impuestos. Si tiene alguna duda, llame directamente al IRS para verificar lo que le han dicho al: (800) 366-4484, o visite el sitio web en: www.irs.gov/uac/report-phishing. Recuerde, el IRS se comunicará inicialmente con usted por correspondencia (NO por correo electrónico ni por teléfono) y siempre le dará la oportunidad de cuestionar o apelar cualquier suma que digan que usted debe, y nunca lo amenazaría de arrestarlo si no paga.

- **Fraude de factura de empresas de servicios públicos:** Los estafadores alegan trabajar para la empresa local de servicios públicos, le dicen que usted está atrasado en el pago de su factura y le cortarán el servicio si no paga inmediatamente. Le piden la información de su tarjeta de crédito por teléfono. Recuerde, las empresas de servicios públicos por lo general envían por correo las notificaciones de atrasos en el pago de la factura. Llame directamente a su empresa de servicios públicos al número de teléfono que aparece en su factura para verificar si debe alguna suma.

CONSEJOS PARA EVITAR FRAUDES POR TELÉFONO O EN INTERNET

- Inscriba su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame en internet visitando www.donotcall.gov o por teléfono llamando al: 888-382-1222. Si recibe una llamada de un operador de ventas telefónicas a pesar de que su número aparece en el Registro, lo más probable es que sea un fraude. También puede inscribirse en el Programa de No Llame de la Agencia Reguladora de Tennessee en internet en: www.tn.gov/tra/topic/tennessee-do-not-call-program.
- Nunca acepta una oferta de inmediato. Pida a la persona que le llamó que le dé su información de contacto y que le envíe materiales impresos. Tómese el tiempo de indagar acerca de la organización.



- Si la persona que le llama alega pertenecer a una organización real pero usted tiene alguna sospecha, cuelgue y llame a la empresa directamente al número de teléfono que aparece en el sitio web oficial de la empresa o en la guía telefónica.
- Tenga especial cautela con sitios web en los que haya faltas de ortografías, con imágenes de baja resolución o no parezcan ser de muy buena calidad en general. Puede que sean sitios fraudulentos diseñados por estafadores. Verifique el URL (la dirección del sitio) para determinar si en realidad es el sitio web de una empresa legítima.
- Solamente ingrese información bancaria u otro tipo de información personal confidencial en sitios web seguros de confianza para usted. La dirección del sitio web debe comenzar por https:// y en el navegador debe aparecer un candado cerrado lo cual significa que la conexión al servidor es una conexión encriptada.
- Solamente comparta su información financiera y personal con las personas que le llamen que usted conozca y sean de confianza para usted.
- Pague con tarjetas de crédito y evite enviar dinero en efectivo o usar una tarjeta de débito o servicios de transferencia bancaria. Si paga con una tarjeta de crédito, puede contar con la posibilidad de disputar cargos fraudulentos.

QUÉ HACER EN CASO DE QUE SE CONVIERTA EN VÍCTIMA DE UN FRAUDE

Recomendamos que tome las siguientes medidas en caso de que se convierta en víctima de un fraude:

1) Documente el fraude: Incluya los nombres de las organizaciones y de las personas con las que habló y las fechas importantes.

2) Tome medidas y denuncie el fraude:

- Comuníquese con su empresa de tarjeta de crédito o banco. Trate de cancelar el pago de ser posible.
- Denuncie el fraude a las agencias reguladoras estatales y federales. Llame a los siguientes números de llamadas gratis:
 - ❖ Línea de ayuda de localización de Eldercare, (Departamento de Salud y Servicios Humanos): (800) 677-1116.
 - ❖ Línea directa de Anti-Fraude (Comité para personas mayores del Senado de EE.UU.) (855) 303-9470 de 9 a.m. a 5 p.m., hora del este, o visite: www.aging.senate.gov/fraud-hotline.
 - ❖ Línea directa de Victim Connect (Centro de Recursos de VictimConnect, Centro Nacional para Víctimas de Delitos): (855) 484-2846.
 - ❖ Centro de Llamadas del Consumidor de la Comisión Federal de Comunicaciones: (888) 225-5322.
- Presente una queja a las siguientes agencias reguladoras estatales y federales:
 - ❖ Llame a División de Asuntos del Consumidor de Tennessee al (800) 342-8385 o al (615) 741-4737, o visite: <http://tn.gov/commerce/topic/commerce-file-a-complaint>.



- ❖ Presente una reclamación a la Comisión Federal de Comunicaciones en <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>.
- ❖ Presente una reclamación a la Comisión Federal de Comercio en <https://www.ftccomplaintassistant.gov/#&panel1-1>.
- ❖ Presente una reclamación al Centro de Quejas de Delitos en Internet (IC3) del Buró Federal de Investigaciones (FBI) en: www.ic3.gov.

3) Informe a sus familiares, amigos y personas encargadas de su cuidado: Informe a otras personas acerca de lo sucedido para que puedan ayudarle a usted y protegerse ellos mismos.



RECURSOS

Los siguientes sitios web proporcionan más información acerca de fraudes por teléfono o en internet:

- Sitio web de Justicia para personas mayores del **Ministerio de Justicia de EE.UU.:** <https://www.justice.gov/elderjustice-espanol>
- **Comisión Federal de Comunicaciones:** www.fcc.gov
- **Comisión Federal de Comercio:** www.ftc.gov/complaint
- **Buró Federal de Investigaciones:** www.fbi.gov
- **Brigada Federal Especial de Cumplimiento para Fraudes Financieros:** www.stopfraud.gov



State of Tennessee

Office of the Attorney General & Reporter



Department of
**Commerce &
Insurance**

Consumer Affairs