

Alerta de la FTC para el

Federal Trade Commission n Bureau of Consumer Protection n Office of Consumer and Business Education

Cinco Pasos para Evitar Estafas de Artículos y Servicios de Oficina

Los comercios, las iglesias y las organizaciones de caridad y fraternales pierden millones de dólares en manos de firmas falsas de artículos y servicios de oficina. Cualquier organización que carezca de los controles de compra adecuados puede convertirse en víctima de una estafa de artículos y servicios de oficina. La Comisión Federal de Comercio (**Federal Trade Commission, FTC**) aconseja tomar unas pocas y simples precauciones para proteger a las organizaciones de pagar por bienes y servicios que no ordenaron, desde etiquetas a bombillas de luz, tinta para fotocopiadoras a papel higiénico. También adjuntamos una página de consejos — **Memorando Interno: No Sea Defraudado por una Estafa de Artículos y Servicios de Oficina** — el cual puede ser adaptado a su organización y distribuido al personal.

1. Conozca sus derechos.

Si usted recibe artículos o facturas por servicios que usted no ordenó, no pague. Tampoco devuelva la mercadería no encargada. Considere la mercadería que no ordenó como un obsequio. Es ilegal que un vendedor le envíe facturas o intimaciones de pago por mercaderías que usted no ordenó o pedirle que envíe la mercadería en devolución, aún cuando el vendedor ofrezca pagar los costos de envío. Aún más, si el vendedor le manda a usted artículos que son diferentes de los que usted encargó, ya sea por su marca, tipo, cantidad, tamaño o calidad — y no obtuvo su aprobación primero — usted puede tratar las mercaderías de sustitución como mercadería no ordenada. Considere los servicios que no ordenó de la misma manera. Al mismo considere la posibilidad de que el vendedor haya cometido un error honesto.

La ley de Venta de Telemarketing de la FTC (*Telemarketing Sales Rule*) ofrece otras protecciones para ventas comercio a comercio de mercaderías no duraderas o artículos de limpieza y para la mayoría de las ventas de bienes y servicios a individuos, grupos o asociaciones. De acuerdo a la ley, los vendedores de telemarketing deben decirle que es un llamado de venta — y quien la está haciendo — antes de lanzarse a la venta. Y antes de que usted pague, ellos deben decirle el costo total de los productos o servicios que están ofreciendo, cualquier restricción en su obtención o su utilización y si se trata de una venta final o no reembolsable. Además, es en contra de la ley que los vendedores de sistema de telemarketing hagan cualquier declaración falsa sobre las mercaderías o servicios que están ofreciendo.

2. Nombre compradores designados y documente sus compras.

Designe a determinados empleados como compradores. Por cada encargo, el comprador designado debe de expedir una orden de compra al proveedor conteniendo una firma autorizada y un número de orden de compra. La orden de compra puede ser impresa o electrónica. El formulario de orden de compra debe de informarle al proveedor que ponga el número de orden de compra en la factura y nota de reparto o remito de entrega (*bill of lading* en inglés). El comprador también debe de

enviar una copia de cada orden de compra al departamento de cuentas a pagar (*accounts payable department*) y conservar los formularios de orden de compra en un lugar seguro.

3. Verifique todos los documentos antes de pagar la factura.

Cuando la mercadería llegue, el empleado que la reciba debe de verificar que la mercadería recibida coincida con la mercadería que figura en el remito de entrega del repartidor y su orden de compra. Preste especial atención a las marcas y cantidades y rechace toda mercadería que no coincida o que no sea adecuada para sus equipos. Si todo está en orden, el empleado de recepción debe de enviar una copia de la nota o remito de entrega, comúnmente conocido como remito, al departamento de cuentas a pagar. Concilie las facturas por servicio de la misma manera. Es decir, no pague a ningún proveedor a menos que la factura cuente con el número correcto de orden de compra y que la información en la factura coincida con la orden de compra y el remito de entrega.

4. Entrene al personal

Entrene a todo el personal en la manera en que deben de responder a los vendedores de ventas telefónicas. Aconseje a los empleados que no están autorizados para encargar mercaderías y servicios a decir, “Yo no estoy autorizado a hacer órdenes de compra. Si usted desea vendernos algo, usted debe hablar con _____ y obtener una orden de compra.”. Forme un equipo que incluya a los empleados que compran y reciben las mercaderías o servicios y aquellos que pagan las cuentas y desarrolle algún estándar de operación de “procedimientos de compra”. Por ejemplo, compre únicamente a personas conocidas y confiables. Sea escéptico respecto de llamados “en frío” o no solicitados y practique en decir “no” a las tácticas de venta de alta presión. Las compañías legítimas no utilizan la presión para forzar una decisión instantánea. Finalmente, considere solicitar a los nuevos proveedores que envíen primero un catálogo.

5. Reporte el fraude.

Reporte las estafas de artículos y servicios de oficina a la FTC, el Fiscal General de su Estado, la oficina de protección del consumidor local o la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (*Better Business Bureau, BBB*). Además, considere compartir sus experiencias con otros comercios en su comunidad para ayudarlos a evitar estafas similares.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales dentro del mercado y para proveer información de utilidad al consumidor con el objeto de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357). La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una segura base de datos en línea llamada Centinela del Consumidor (Consumer Sentinel) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de aplicación de la ley civil y penal en los Estados Unidos y en el exterior del país.

Para mayor información sobre estafas de artículos y servicios de oficina, solicite a la FTC la publicación *Cómo Evitar Estafas de Artículos y Servicios de Oficina* [PDF] o léala en línea.

marzo 2000

Memorando Interno: No Sea Defraudado por una Estafa de Artículos y Servicios de Oficina

Necesitamos su ayuda para asegurar que no nos convirtamos en víctimas del costoso fraude con artículos y servicios de oficina. Este problema está afectando en todo el país a los comercios, iglesias, organizaciones fraternales y caritativas; en su conjunto, organizaciones como la nuestra pierden millones de dólares en manos de falsas firmas de artículos y servicios de oficina.

La Comisión Federal de Comercio tiene un número de consejos que podemos seguir para ayudarnos a evitar el pago de mercaderías y servicios que no encargamos, desde etiquetas a focos o bombillos de luz, tinta para la fotocopidora inclusive a papel higiénico. Necesitamos ser precavidos en nuestros tratos con los vendedores de sistema de telemercadeo e implementar la práctica de eficientes controles de seguimiento de compras. Por favor revise y siga estos consejos.

Dé a conocer a nuestros compradores designados.

Nuestros compradores designados son _____ y pueden ser contactados al _____. Todas las órdenes de compras deben de canalizarse a través de estos empleados. Si alguien lo llama a usted respecto de una orden de provisiones, diga “Yo no estoy autorizado a hacer órdenes de compra. Si usted desea vendernos algo, usted debe hablar con _____ y obtener una orden de compra.”. Si alguien lo llama preguntándole el fabricante y modelo de nuestras copiadoras, remítalo a los compradores asignados. Sea escéptico con respecto a llamados “en frío” o no solicitados y practique decir “no” a las tácticas de venta de alta presión.

Verifique toda la documentación.

Cuando la mercadería llegue, el empleado que la reciba debe de verificar que la mercadería recibida coincida con la mercadería que figura en la nota de entrega del repartidor o remito de entrega y su orden de compra. Preste especial atención a las marcas y cantidades y rechace toda mercadería que no sea adaptada para nuestros equipos. Si todo está en orden envíe una copia del remito de entrega a _____ en el departamento de cuentas a pagar (*accounts payable department*).

Ejerza sus derechos.

Si recibimos mercaderías o facturas por servicios que no ordenamos, no pague. Tampoco devuelva las mercaderías no encargadas. Si usted está razonablemente seguro de que no se ha cometido un error legítimo en respecto a la orden, podemos considerar las mercaderías no encargadas recibidas como un obsequio. Es ilegal que un vendedor nos envíe facturas o una gestión de impagos por mercaderías que no ordenamos o que nos pida que se la devolvamos — aún cuando el vendedor ofrezca pagar los gastos de envío. Más aún, si el vendedor nos envía artículos de diferente marca, tipo, cantidad, tamaño o calidad a los que fueron ordenados — y no obtuvo primero nuestra aprobación — podemos tratar las sustituciones como si fueran mercaderías no encargadas. Los servicios no ordenados pueden ser considerados de la misma manera. Pero siempre considere la posibilidad de que el vendedor haya cometido un error honesto.

La ley de Venta de Telemarketing de la FTC (*Telemarketing Sales Rule*) nos ofrece otras protecciones para ventas comercio a comercio de mercaderías no duraderas o artículos de limpieza y para la mayoría de las ventas de bienes y servicios a individuos, grupos o asociaciones. De acuerdo a la ley, los vendedores de telemarketing nos deben decir que es un llamado de venta — y quien la está haciendo — antes de lanzarse a hacer la venta. Y antes de que paguemos, ellos deben decirnos el costo total de los productos o servicios que están ofreciendo, cualquier restricción en su obtención o su utilización y si se trata de una venta final o no reembolsable.

Reporte el fraude.

Si usted cree que hemos sido estafados, contacte a _____ en nuestra oficina al _____. Reportaremos el fraude ante la FTC, o nuestro Fiscal General del Estado, oficina de protección del consumidor u Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (*Better Business Bureau, BBB*).

Si usted tiene preguntas sobre estos procedimientos por favor contacte a _____ al _____. Si usted desea aprender más acerca de fraudes relacionados al comercio y la manera en la que se puede ayudar a proteger a nuestra organización, visite FTC en línea: www.ftc.gov.