



COMUNICADO DE PRENSA

CONTACTO:

Lawrence Pacheco, Director de Comunicaciones
(720) 508-6553 Oficina | (720) 245-4689 Móvil
Correo electrónico: Lawrence.pacheco@coag.gov

PARA DIFUSIÓN INMEDIATA

El procurador general, Phil Weiser anuncia que CenturyLink pagará US\$ 8,476,000 por cobrar tarifas ocultas, sobrefacturando a los clientes del estado de Colorado

13 de diciembre de 2019 – El día de hoy, en la ciudad de Denver Colorado, el procurador general, Phil Weiser anunció que CenturyLink pagará US\$ 8,476,000 por cobrar tarifas ocultas de manera injusta y engañosa, falsamente promocionar la garantía de precios cerrados, y por no otorgar los descuentos y reembolsos prometidos a los consumidores que se inscribieron a servicios de internet, televisión y teléfono en el estado de Colorado.

“Uno de los argumentos de venta principales de CenturyLink es que sus precios son bajos y razonables. Sin embargo, recibimos cientos de denuncias de consumidores que se quejaban de que sus facturas eran más del precio promocionado o del precio que los agentes de venta les habían cotizado. Esta desagradable sorpresa era a menudo el resultado de tarifas ocultas engañosas, sobre cobros por servicios, y por el hecho que CenturyLink no otorgó los descuentos que había prometido a los consumidores al inscribirse a los servicios”, explicó el procurador general, Phil Weiser. “El comportamiento de CenturyLink quebrantó la ley de la siguiente manera: ellos engañaron a los consumidores al decirles que pagarían un precio y después cobrarles más. El acuerdo que estamos anunciando el día de hoy responsabiliza a CenturyLink y proporciona alivio a los consumidores afectados por su comportamiento engañoso”.

La Sección de Protección al Consumidor de la Procuraduría General comenzó a investigar el comportamiento de CenturyLink en octubre del año 2017. La investigación descubrió pruebas que remontan al año 2014, la cual indica que la compañía sobrecargó a consumidores por servicios de manera sistemática y engañosa. Por ejemplo, CenturyLink engañó a los clientes sobre el costo de su servicio de internet al crear un recargo oculto llamado Tarifa por Recuperación de Costo de Internet (Internet Cost Recovery Fee) que inició a 99 centavos y después se incrementó a US\$ 3.99 en el transcurso de tres años. CenturyLink desglosó este recargo junto con otras tarifas normales de esa industria y otras tarifas gubernamentales en las facturas mensuales de los clientes, lo cual hacía creer a los consumidores que se trataba de una tarifa normal o de impuestos por productos y servicios. En cambio, la tarifa era un incremento de precio oculto que CenturyLink no divulgó con el propósito de generar ganancias.

Mas aún, CenturyLink promocionó falsamente contratos de precios cerrados y fijos, cuando tenía toda la intención de cobrar más del precio promocionado a los clientes. Por ejemplo, una correspondencia publicitaria del año 2015 ofrecía servicios de internet por US\$ 19.95 por mes y garantizaba que el precio se fijaría por cinco años. Sin embargo, CenturyLink cobró más del precio promocionado al añadir la Tarifa por Recuperación de Costo de Internet, y después incrementó el sobrecargo al incrementar la tarifa. A causa de este juego de manos, el precio promocionado no era el precio verdadero, ni tampoco era cerrado o fijo.

Además de la naturaleza de su Tarifa por Recuperación de Costo de Internet y ofertas de precio cerrados, los esquemas complejos de fijación de precios y sistema de facturación anticuado resultaron en que habitualmente se cotizara erróneamente a los consumidores. La compañía también incentivaba a los agentes a engañar deliberadamente a los clientes sobre los precios de los servicios. En ocasiones, CenturyLink facturaba a los clientes más del doble del precio prometido al cliente, y en muchos casos, no otorgaba los descuentos prometidos.

Finalmente, cuando los clientes terminaban el servicio con CenturyLink, en ocasiones la compañía no entregaba el reembolso por el equipo regresado, y solo entregaba el reembolso cuando los clientes llamaban y comprobaban que habían entregado el equipo.

Conforme al acuerdo presentado ante la Corte de Distrito de la Ciudad de Denver, CenturyLink reembolsará a los clientes US\$ 1,701,000 por errores de sobrefacturación a más tardar el 31 de marzo del año 2020. Adicionalmente, CenturyLink pagará US\$ 6,775,000 al estado de Colorado por violar la Ley de Protección al Consumidor de Colorado. Si resulta posible y conveniente, la Procuraduría General regresará este dinero a los clientes afectados por el comportamiento de CenturyLink. Cualquier cantidad restante será destinada para proteger a la gente de Colorado contra el fraude y violaciones de las leyes antimonopolio del estado que impiden la competencia comercial y dañan a los consumidores, y para otros fines correspondientes.

Para proteger a los consumidores contra violaciones de ese tipo, CenturyLink ha acordado a lo siguiente:

- Divulgar el precio verdadero de sus servicios, incluidos los cargos y tarifas, al momento de venta y en materiales de venta y publicitarios;
- Enviar al cliente una confirmación de la orden que incluye un resumen de factura completo dentro de tres días después que un cliente ordene servicios de CenturyLink;
- Dejar de añadir la Tarifa por Recuperación de Costo de Internet a las ordenes futuras; y
- Dejar de cobrar tarifas por equipo no regresado a clientes que regresan el equipo a tiempo.

CenturyLink también tiene que presentar informes de cumplimiento a la Sección de Protección al Consumidor de la Procuraduría General por tres años, y deberá guardar todas las grabaciones y correspondencia de ventas por escrito por dos años.

El proteger a los consumidores es una de las prioridades principales del Procurador General, y Weiser dijo que su oficina continuará investigando las tarifas ocultas e incrementos injustos en los precios que las compañías cobran a los consumidores.

“Estoy comprometido a hacer cumplir las leyes de protección al consumidor y antimonopolio, y responsabilizar a las empresas cuando dañen a la gente de Colorado. El acuerdo del día de hoy claramente envía el mensaje que las empresas deben divulgar de manera justa y honesta todas las tarifas y cobros, y que deben respetar los precios que coticen a los consumidores de Colorado. Esta acción también aclara que es inaceptable el forzar a los consumidores a que tengan que esforzarse para recibir los reembolsos prometidos”, dijo Weiser.

[Haga clic aquí](#) para leer la denuncia presentada ante la Corte de Distrito de la ciudad de Denver (en inglés)

[Haga clic aquí](#) para leer la sentencia acordada que se presentó ante la Corte de Distrito de la ciudad de Denver (en inglés).

[Haga clic aquí](#) para acceder al archivo de audio que contiene los comentarios del Procurador General.

[Haga clic aquí](#) para acceder al video que contiene los comentarios del Procurador General.

###