

El comercio con el dolor y la esperanza. La Extorsión Telefónica en México.

Elena Azaola¹

“La humanidad sería muy desdichada si fuera tan común cometer atrocidades como creer en ellas” (Savater, 1996:184).

Track # 1.²

- Dígame, dígame, soy diabética.
- Por eso te estoy hablando con respeto, ¿ajá? Te voy a dar una pequeña explicación, yo creo que te la mereces, ¿no?
Mira, apunta lo que necesito que hagas. Tengo aquí a mi lado a un señor secuestrado y por él me van a dar 150 mil pesos pero desgraciadamente está hasta Tijuana y con esto yo te juro por mi madre que es lo mas sagrado que tengo que yo le pongo 20 mil pesos a tu hijo en su bolsa... Te estoy hablando con respeto para llegar a un acuerdo, ¿está bien?
- Sí, sí, está bien.
- Pues mira, apunta, ahí tienes una farmacia en la esquina, ¿verdad? Vas a ir a comprar dos tarjetas Amigo Kit de Telcel de 500 pesos, o de 300 o de 100, pero que sean en total mil pesos. Vas y las compras y regresas y dejas el teléfono descolgado y me avisas cuando regreses.
- Sí, pero dígame, ¿a dónde tiene a mi hijo? Dígame.
- Yo necesito entregarte a tu hijo lo más pronto que pueda, te lo juro por mi madre que es lo más sagrado que tengo.
- Pero dígame, ¿dónde lo tiene?
- Vas y compras las tarjetas, si no encuentras de 500, que sea de 300 o de 100, pero que sean mil pesos. Yo te voy a respetar, nomás ayúdame a hacer las cosas rápido. Y si te estoy hablando con respeto es para que pronto nos podamos arreglar. Pídeles a tus vecinos y si te preguntan para qué quieres el dinero, diles que porque atropellaron a tu hijo, para que no sospechen nada. ¿Ya lo apuntaste? Dos tarjetas amigo Kit de Telcel.
Yo para esto no te puedo dar mucho tiempo, para entregarte a tu hijo lo más rápido que se pueda, ¿está bien?
- Sí, pero ¿adónde está? ¿Dónde lo tiene? ¿Adónde me lo va a entregar?
- A eso voy, nada más te estoy entregando seguridad para que estés tranquila... Y ya que tengas las tarjetas regresas y alzas el teléfono. ¿Está bien? ¿Puedo confiar en ti?
- Sí, pero dime, ¿adónde está mi hijo?
- Primero quiero que tengas las tarjetas, ¿está bien? Facilita las cosas, no las empeores, para que no se nos salgan de control. Si llegas con las manos vacías, te

juro que lo voy a lastimar. No estoy jugando. Y si te hablo bien es porque te respeto, porque no quiero que llegues con las manos vacías.
Consigue aunque sea sólo 500 pesos, entonces creo que sí puedes hacer eso, pero ya deja de llorar...

Track # 2

- Ya le dije, si me quiere grabar, grábeme, y si me quiere pasar a alguien que se haga pasar por AFI³ o por policía, a mi no me importa. No siempre lo van a cuidar, no sea tonto, señor. No me importa que denuncie, está tratando con delincuentes, ¿está claro señor?
- Sí, claro.
- Y tal vez el dinero no lo tiene ¿o quiere que le hubiera hablado mejor cuando tenga a una de sus hijas, cuando la hubiera ya tocado?
- No, claro que no.
- Y adonde mande a su familia, yo los voy a encontrar. Yo no lo quiero perjudicar, ni a usted ni a su familia... y sé que el dinero no lo tiene ¿o qué quiere? ¿Que toque primero a sus hijas?
- No, claro que no.
- Y si no hemos tocado a sus hijas es porque creemos que usted es sensible... por su culpa, ellas están en sus manos, ellas pueden dejar de estudiar y usted de trabajar... y, al grano, señor, si le estoy hablando de este modo es para arreglar las cosas como la gente. ¿Usted quiere hacer algo por su familia?
- Sí, claro, claro que sí, ¿y usted no?
- Yo soy delincuente, señor, y me vale, y cuando toque a sus hijas....
- ¿Usted tiene hijos?
- Yo no le hablo para que me cuestione. Si usted empieza a hacerle caso al radio o a la tele, ¿quiere que le falten al respeto a una de sus hijas?... y no lo tome como burla.
- No, no lo tomo como burla.
- Entonces dígame, ¿cuánto dinero tiene a la mano?
- No, pues ahorita no tengo dinero.
- Voy a ir al grano. Y tengo gente detrás de mí que están en la esquina de su casa. A ver que piensa, ¿cuánto vale la vida de sus hijas? ¿Y la de su esposa?
- ¿Y yo qué les he hecho a ustedes para que me amenacen?
- Y si quiere respeto, lo vamos a respetar... Y tú, ¿quieres saber ganar o saber perder?
- No, no quiero eso, no quiero que les pase nada.
- Pero te estoy hablando de buen modo, ya te dije. ¿Y crees que alguien va a poner el pecho por tu familia?
- No, nadie lo pone.
- ¿Quieres enterarte en este momento de qué se trata?... Vamos a arreglar las cosas ahora mismo...
- No, no quiero que pase nada, pero ahorita no tengo nada a la mano.
- Te tengo bien ubicado *güey*, sé que tienes cuenta en el banco.

- Si lo sabes, debes de saber que no tengo dinero...
- Tú no estás para hablar, nada más para obedecerme, ¿o quieres que llegue tu hija toda desmadrada y entonces te vas a arrepentir por pasarte de bravo?
- Si no me paso de bravo, pero no tengo dinero.
- ¿Qué crees, que estás tratando con el padre de una iglesia? Estás tratando con un delincuente, yo no tengo corazón. ¿Cuánto dinero tienes?
- Que no tengo dinero, *guey*.
- No te pongas bravo.
- Yo no soy bravo.
- Nosotros no tenemos nada contra ti...
- ¿Y qué tipo de facilidades...?
- Agarra un papel y una pluma, *guey*, y te voy a marcar en 10 minutos, *guey*, y tú sabes si lo haces o no... apunta, ahí te va, *guey*, quiero que me hagas llegar una tarjeta Movistar de 500 y, si no, no te voy a mandar la foto que tengo de tu hija..
- ¿Y en dónde me vas a dejar la foto?
- Te va a llegar a la puerta de tu casa, para que salgas de dudas.
- Pero no tengo 500, sólo tengo 100, me dedico a la música y es un trabajo muy jodido...
- Me imagino que tú quieres dormir tranquilo y, si no me mandas la clave de la tarjeta, cualquier día de estos te mando la ropa interior de tu hija, para que no te esté burlando... y allí te voy a llevar la foto, *guey*, y si se la quieres llevar a la policía, me vale madre...

Hechos.

Mientras estas frases no nos llegan de manera inesperada y nos toman por sorpresa del otro lado de la bocina telefónica, rápidamente su secuencia, su monotonía, las repeticiones, comienzan a cansarnos aun cuando apenas se trata de dos pequeños fragmentos de llamadas grabadas por personas que fueron elegidas al azar por extorsionadores como sus víctimas potenciales. Y seguramente llegaríamos al hartazgo si pudiéramos escuchar o leer la transcripción completa de las casi 80 mil llamadas de este tipo, 78,532, para ser exactos, que han sido reportadas al Centro de Llamadas del Consejo de Seguridad Pública de la Ciudad de México en sólo nueve meses (de diciembre de 2007, en que comenzó a operar, hasta agosto de 2008).

Para tener una idea de la dimensión del problema, esto significa que, durante el periodo señalado, hubo un promedio de 8,725 llamadas al mes, 290 cada día y 12 cada hora. Ello sin tomar en cuenta los cientos, los miles de llamadas de este tipo que seguramente no fueron reportadas. Cabe, desde ya, advertir que se trata de un fenómeno delictivo de dimensiones e impacto considerables ya que, según cálculos que se aplican a nivel internacional, solo una décima parte de los casos de extorsión son reportados (Kshetri, 2005:93). Si aplicáramos esta tasa resultaría que, durante el periodo señalado, 87,250 hogares de la zona metropolitana de la Ciudad de México habrían recibido llamadas extorsivas cada mes, lo que significa que casi en uno de cada 20 hogares se habría recibido este tipo de llamadas.⁴

Este dato lo corrobora la última Encuesta de Victimización y Eficacia Institucional, levantada por el CIDE, de acuerdo con la cual 5 por ciento de los hogares de la ciudad (uno de cada 20) habría sido víctima de extorsión telefónica durante el segundo semestre de 2007 (Bergman, Sarsfield y Fondevila, 2008).

De las 78,532 llamadas que fueron reportadas al Consejo Ciudadano, los extorsionadores lograron obtener algún beneficio en 2,966. Esto significa que una de cada 27 llamadas les resultó provechosa. Es decir, que uno de cada 27 ciudadanos a los que llamaron, creyó en su oferta, ya sea porque tuvo la esperanza de recibir algún premio, o porque consideró que las amenazas de daños y sufrimientos inminentes eran plausibles. Asimismo, de acuerdo con el Consejo, en 41,449 casos se logró evitar el pago de la extorsión gracias a la asesoría que brindaron los operadores del Centro de Llamadas.

En 39,000 de las llamadas que le fueron reportadas, el Centro clasificó de la siguiente manera los tipos de extorsión:

**Tipos de Extorsión
(Diciembre 2007 – Agosto 2008)**

Tipo	Número	Porcentaje
Falsa venta de tiempo compartido en un centro vacacional	32	.08
Amenazas de supuestos integrantes de los “Zetas” ⁵	147	.37
Amenazas de golpear a quien responde	598	1.5
Supuesta deuda de quien responde	638	1.6
(Sin especificar)	1,726	4.4
Amenaza de secuestro o muerte a quien responde la llamada	2,061	5.3
Pariante supuestamente detenido que viene del extranjero y requiere ayuda	3,583	9.1
Supuesto ganador del premio “boletazo”	6,251	16.0
Supuesto hijo/a o familiar secuestrado	7,067	18.1
Mensajes vía celular	16,897	43.3
TOTAL	39,000	99.7

Fuente: Centro de Llamadas del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México, diciembre de 2007 a agosto de 2008.

De acuerdo con algunos de los operadores del Centro de Llamadas que tuve la oportunidad de entrevistar, cada uno atiende entre 10 y 20 llamadas por jornada de trabajo. Una de las operadoras explica: “los extorsionadores buscan ser un tanto inteligentes porque juegan con los sentimientos de las personas. Además, tienen un gran poder de convencimiento, hablan muy rápido y se muestran muy seguros de sí mismos. Cuando a alguien le dicen que le van a regalar 200 mil pesos, pues se emociona. Entonces le dicen que marque tal número donde una persona se ostenta como Interventor de la

Secretaría de Gobernación y le explica que sólo requiere tres requisitos: comprar una Coca Cola, un Danone y dos tarjetas telefónicas de 500 pesos. El ciudadano hace cálculos y dice: si voy a recibir 200 mil, pues que me cueste mil de tarjetas telefónicas no es mucho... Claro que otras veces es más difícil porque la persona llama cuando tiene al supuesto secuestrador de sus hijos en la otra línea que está amenazándolo, intimidándolo, insultándolo...”.

Otro operador relata: “también hay casos en que la persona recibe una llamada de un supuesto comandante de la policía judicial que le dice: ‘ya sé dónde vives, dónde trabajas y sé cuál carro traes. A mí me ofrecieron 300 mil pesos para matarte pero podemos hacer un trato: págame 50 mil, te digo quién te mandó matar y no te hago daño...’. En otro caso, la persona recibe una llamada durante el fin de semana de un supuesto ejecutivo de su banco. Éste le dice que sabe que tiene deudas grandes pero que se las puede cancelar pagando sólo 10 mil pesos porque, además, sus deudas van a seguir creciendo ya que el lunes se espera una devaluación del 80 por ciento...”.

Del otro lado, el de los extorsionadores, están los datos que recientemente publicó el diario *La Crónica de Hoy*. De acuerdo con la entrevista que un reportero realizó a un interno, *El Chundo*, en el penal de Santa Martha, ahí existen por los menos 100 internos que se dedican cotidianamente a la extorsión telefónica. Con el apoyo de varios jefes del penal, ellos obtienen los teléfonos celulares que les permiten dedicarse a esta actividad. “Si quieres entrarle a este negocio Gerardo Mata te cobra 30 mil pesos, pero si quieres seguirle, por mes te viene saliendo en 50 mil pesos”, dijo *El Chundo*, quien aseguró que cada uno de los extorsionadores obtiene entre 20 y 50 mil pesos al día. Por lo demás, *El Chundo* no tiene dudas de cuál es la fuerza que sostiene a su negocio: “no hay nada más valioso para la gente que la vida de los que ama”.⁶

Este breve recuento de hechos nos plantea muchas preguntas. En este trabajo solo podemos intentar responder unas cuantas. En primer lugar, ¿es la extorsión un fenómeno nuevo? ¿Se ha estudiado este fenómeno? ¿En qué tipo de contextos se desarrolla más y por qué? Y, ¿cómo podemos explicar este fenómeno hoy en día en nuestro país?

Antecedentes.

Tanto el soborno como la extorsión son conductas cuyo registro data de los tiempos más remotos. Dan cuenta de ellas tanto los Códigos de Hamurabi y el Viejo Testamento como los datos que se conocen de las culturas griega, egipcia, romana, azteca, etc. (Austin, 2008).

Hoy en día, mientras que el soborno implica el intento por parte de un ciudadano de obtener favores ilegales por parte de un funcionario público, la extorsión implica el ofrecimiento de tales favores ilegales por parte del funcionario. Sin embargo, el término de extorsión también se utiliza de manera informal para designar la presión o las amenazas que una persona recibe para hacer o dejar de hacer algo a cambio de no sufrir daños en su persona, sus bienes o los de sus familiares. Así, y aunque algunos estudios definen la extorsión como una “oferta” de hacer o dejar de hacer algo para evitar una

acción dañina para el “comprador”, otros no dejan de destacar que en dicha “transacción” el “ofertante” ofrece algo que, en realidad, no tiene derecho a realizar. (Fulano no puede ofrecerte no romper tu brazo a cambio de un pago porque no tiene derecho a hacerlo). (Levin, 1999:12).

Otros estudios han señalado que, cuando el Estado falla en proveer seguridad básica a los ciudadanos y protección a sus propiedades, algunos grupos violentos encuentran la oportunidad de organizarse para robar, pero otros también se organizan a su manera para proveer “protección”. Esta división del trabajo resulta desde luego ventajosa para ambos grupos cuyo negocio es la violencia. En el mercado de la extorsión, la entrada de nuevos emprendedores violentos refuerza las ganancias para todos ellos. La oferta de la violencia crea, así, su propia demanda (Mehlum, Moene y Torvik, 2002).

Según este último estudio, llevado a cabo en los países que formaron parte de la ex Unión Soviética, en los Estados débiles, los empresarios de la violencia se involucran en un amplio rango de actividades que van desde pequeños robos hasta el pillaje a gran escala. Ello incluye no solo a bandas de asaltantes, *gangsters*, guerrillas y mercenarios, sino también a cuerpos de seguridad privada, grupos de asesoría militar y todo tipo de negocios que ofrecen servicios de protección. Ello explica que tanto en Rusia como en diversos países de África y América Latina, los negocios de protección privados se hubieran incrementado notablemente a partir de los años noventa.

Sin embargo, apuntan que este tampoco es un fenómeno nuevo. Las empresas y grupos especializados en usar la violencia, por un lado, y en controlarla, por el otro, fueron comunes en Europa durante el milenio que va del año 700 al 1700. Ello volvió a ser así durante el periodo de la Guerra Fría en que un número importante de activos militares fueron desmovilizados y, dado que no tenían otra fuente de empleo y otros conocimientos especializados que no fuera el uso de la fuerza, ingresaron al grupo de los empresarios de la violencia. En Liberia, por ejemplo, solía decirse que los soldados se convertían por las noches en los rebeldes que estaban obligados a combatir durante el día, mientras que los policías se convertían en rateros. En Sudáfrica los hombres desempleados son reclutados para crear grupos de “vigilantes” que combaten el crimen a su manera. Su misión consiste en recobrar los bienes que otros grupos roban y propinar a los asaltantes “medicina africana”. También en Rusia la seguridad es provista, en parte, por los propios grupos criminales. En estos países es claro que las compañías privadas de seguridad han venido asumiendo el papel que correspondería al Estado desempeñar.

También en Latinoamérica la espiral de violencia ha producido una expansión de los servicios de seguridad privada que a menudo contribuye al incremento de la violencia ya que las fuerzas privadas se convierten en grupos paramilitares. Sea que estos grupos asalten o protejan contra los asaltos, la interacción entre ellos genera un mercado para la extorsión que difiere de ambos: los mercados ordinarios y el crimen organizado convencional (Mehlum, Moene y Torvik, 2002).

Otros estudios coinciden en apuntar que los países donde la extorsión se ha institucionalizado, forman parte de aquellos donde existe un nexo cada vez más claro

entre Estado, mercado y crimen. Ello supone la mercantilización de la corrupción, del crimen y de la seguridad al mismo tiempo (Los, 2003).

Algunas estimaciones a nivel mundial indican que solo una décima parte de los casos de extorsión son denunciados. Las víctimas mas frecuentes hoy en día son aquellos negocios que dependen enteramente de servicios en línea, tales como casinos, bancos y el comercio de productos por Internet. Como estos negocios están permanentemente expuestos, con mucha frecuencia son víctimas de *hackeo* y pagan millones de dólares a extorsionadores que les venden protección ya que de otro modo suspender sus ventas les implicaría pérdidas muy cuantiosas. Y mientras que algunos países están creando grupos especializados para combatir este fenómeno, otros carecen de la tecnología y los recursos que requieren para hacerlo (Kshetri, 2005:93).

Lo anterior explica que muchos de los estudios que recientemente se han llevado a cabo sobre la extorsión, se han dedicado a analizar cómo opera dentro de la economía formal y cómo afecta a los negocios, particularmente a aquellos que se realizan en línea. Sin embargo, pocos esfuerzos se han dedicado para comprender cómo opera el fenómeno cuando sus víctimas no son empresas, sino individuos a los que se intimida aun adentro de sus hogares, y cuando sus victimarios operan contando con la protección que les brindan las condiciones de informalidad y ausencia de controles bajo las cuales se puede acceder a la telefonía celular en países como el nuestro.

¿Y en México?

Aunque hoy sabemos que la extorsión telefónica es un fenómeno delictivo de dimensiones considerables principalmente en la Ciudad de México, probablemente no habríamos podido conocer su magnitud ni sus particularidades a no ser por la convicción, la persistencia y la capacidad organizativa de Meyer Klip, un empresario prominente, convencido de que la organización de los ciudadanos podría jugar un papel relevante en enfrentar ciertos fenómenos delictivos. Ya en los años 2000-2003 había demostrado que organizar a los ciudadanos podía dar buenos resultados para reducir la incidencia del secuestro por lo menos entre algunos grupos y zonas de la ciudad. De este modo, en 2006, al iniciar la gestión del nuevo gobierno de la ciudad, se propuso de nueva cuenta conformar un grupo de ciudadanos, esta vez, para que auxiliara a las víctimas de haber sufrido robo en sus casas, acompañándolas a presentar la denuncia y supervisando el desempeño de las autoridades encargadas de investigar este delito.⁷

Poco después, en 2007, convencido de que la extorsión telefónica era un fenómeno delictivo que crecía rápidamente sin que las autoridades estuvieran siendo capaces de contenerlo, Meyer Klip propuso crear un Centro de Llamadas. La idea era que, a través de la ayuda de operadores expresamente entrenados, los ciudadanos no solo pudieran recibir asesoría para evitar que la extorsión se consumara, sino que también se podría levantar un registro de las llamadas, proporcionando a las autoridades información que permitiera rastrearlas y perseguir a los extorsionadores. Los primeros pasos en esta dirección apenas han comenzado a darse de manera torpe y lenta, como ocurre con la persecución de otros delitos en nuestro país, pero muy probablemente sin la iniciativa de

este empresario hoy no podríamos tener una idea de la dimensión y las peculiaridades de este fenómeno delictivo.

Al preguntarnos por los factores que han propiciado este incremento tan notable de la extorsión telefónica en México, podríamos señalar desde el desempleo, la falta de oportunidades y el crecimiento del mercado informal, hasta la ineficacia y la descomposición de las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia, así como la degradación, la corrupción y la creciente falta de control que existe en las prisiones. Algunos de los datos que resultan reveladores a este respecto son el hecho de que 99% de los delitos que se cometen en el país no son sancionados, y el que sólo 12% de las personas que han sido víctimas de un delito acuden a las autoridades para denunciarlo (Zepeda, 2008).

La desconfianza que prevalece entre los ciudadanos es quizás uno de los factores clave. Uno de los operadores del Centro de Llamadas explica que, cuando iniciaron el servicio, la gente que llamaba no creía que ellos estaban allí para ayudarlos sino que pensaban que eran otros extorsionadores que querían quitarles su premio. Todavía en ocasiones reciben llamadas en las que les reclaman que no recibieron el premio debido a su intervención. También en los casos en que llaman teniendo en otra línea al extorsionador, los operadores tienen que hacer un gran esfuerzo para convencerlos de que se trata de un engaño. Y, aunque parezca increíble, también han recibido llamadas de los propios extorsionadores que quieren saber cuál es la situación de las denuncias que existen en su contra.

En una sociedad en que el mercado formal de trabajo ofrece pocas oportunidades y en la que las instituciones del Estado son débiles e ineficaces para proteger a los ciudadanos y sus bienes, aquéllos que se dedican a vender ilusiones en la forma de premios o castigos tienen un amplio margen de acción ya que las reglas del juego no están claras y no se sabe qué se puede esperar. En un escenario así, la gente no sabe muy bien qué creer ni en quién confiar y, dentro de ese mundo, todo es posible. Las palabras de uno de los operadores describen muy bien este panorama: “uno tiene que tener un oído muy fino porque hay de todo en el teléfono... uno puede esperar cualquier cosa de una llamada”.

Para otro de los operadores, ese mundo donde las reglas no están claras, brinda un amplio margen para la interpretación individual: “Mientras que unos lo toman con humor, otros consideran que se trata de una prueba a la que Dios ha querido someterlos y otros más adoptan una postura trágica en la que aseguran que ser extorsionados era algo que tenía que ocurrirles ya que su vida es un completo desastre. Incluso también hay quienes aseguran que la extorsión es una especie de mensaje que necesitaban recibir...”.

Bibliografía

Austin, Timothy, 2008. Coping with Payola: Field ventures from Mundano, en: *Human Organization*, vol. 67, no. 2, p.p 173-180.

Bergman, Marcelo, R. Sarsfield y G. Fondevila, 2008. *Encuesta de Victimización y Eficacia Institucional*, CIDE, Mexico.

Kshetri, Nir, 2005. Hacking the Odds, en: *Foreign Policy*, no. 148, may-june:93.

Levin, Michael, 1999. Blockmail, en: *Criminal Justice Ethics*, vol. 18, no. 2:11-18.

Los, Maria, 2003. Crime in transition: The post-communist state, markets and crime, en: *Crime, Law and Social Change*, no. 40:145-169.

Mehelum, Halvar, Karl Ove Moene y Ragmar Torvik, 2002. Plunder and Protection Inc., en: *Journal of Peace Research*, vol. 39, no. 4: 447-459.

Savater, Fernando, 1996. *El jardín de las dudas*, Planeta, Barcelona.

Zepeda, Guillermo, 2008. *Índice de incidencia delictiva y violencia*, CIDAC, México D.F.

¹ Antropóloga y psicoanalista, investigadora del Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (eazaola@ciesas.edu.mx).

² Transcripción de fragmentos de llamadas telefónicas efectuadas por extorsionadores. Las grabaciones me fueron proporcionadas por el Centro de Llamadas del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México.

³ Agente Federal de Investigaciones.

⁴ Ello tomando en cuenta que existen, aproximadamente, 1.9 millones de hogares en el Distrito Federal y que casi 7 mil de las llamadas reportadas en el periodo corresponden a municipios del Estado de México que forman parte del área metropolitana de la Ciudad de México.

⁵ Los “Zetas” son un grupo compuesto en su mayoría por exmilitares que ahora se encuentran al servicio de narcotraficantes.

⁶ “Custodios rentan celulares a reos extorsionadores en Sana Martha”, *La Crónica de Hoy*, 25 de agosto de 2008.

⁷ El grupo se formalizó bajo el nombre de Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México.