

Antecedentes

¿Alguna vez una llamada de telemarketing ha perturbado la quietud de una tarde o ha interrumpido su cena? Si es así, usted no está solo. La Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos (TCPA, por sus siglas en inglés) de 1991 fue creada como respuesta a las inquietudes del consumidor acerca del creciente número de llamadas telefónicas de marketing no solicitadas hechas a sus hogares y al uso creciente de mensajes automáticos y pregrabados. En respuesta, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) aprobó normas que exigen que cualquier persona que haga una llamada telefónica con fines publicitarios a su casa dé su nombre, el nombre de la persona o entidad a quien representa y el número telefónico o dirección donde esa persona o entidad puede ser contactada. Las normas originales prohíben también las llamadas de telemarketing a su hogar antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m. y exigen que los televidentes cumplan cuando se les solicita directamente que no llamen durante la llamada publicitaria. En junio de 2003, la FCC suplementó sus normas originales implementando la TCPA y estableció junto con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) el registro nacional "no llamar".

Registro nacional "no llamar"

Una vez que usted ha incluido su número o números telefónicos de su casa, incluyendo cualquier número de teléfono celular personal en el registro nacional "no llamar", las personas que llaman tienen prohibido hacer ventas por teléfono a ese (esos) número (s). Su número o números permanecerán en la lista hasta que los quite o suspenda el servicio-no necesita volver a registrar los números.

El registro nacional "no llamar" protege únicamente los números telefónicos de su casa o números celulares personales. Si bien usted puede registrar un número de teléfono comercial, no implica que las ventas por teléfono a ese número sean ilegales. En forma similar, el registrar un número de fax comercial o en casa, el mandar publicidad a ese número no es ilegal, pero la FCC tiene otras normas que prohíben los anuncios no solicitados por fax en la mayoría de las circunstancias. Para más información sobre las normas de publicidad por fax, consulte la hoja de datos para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_unwantedfaxes.html o visite nuestro sitio Web en www.fcc.gov/cgb/policy/faxadvertisingSpanish.html.

Registro nacional "no llamar" (cont.-)

Una venta por teléfono es una llamada telefónica utilizada con fines publicitarios. El término no incluye las llamadas o mensajes enviados con su previo y expreso consentimiento, por o a nombre de una organización sin fines de lucro o de una persona u organización con la cual tiene una relación comercial establecida (EBR, por sus siglas en inglés).

Una EBR existe si usted ha solicitado información, presentado una solicitud, hecho una compra o una transacción relacionada con productos o servicios que esa persona u organización ofrece. Generalmente, usted puede terminar esa relación diciéndole a la persona o entidad que no haga más llamadas de telemarketing a su casa. Además, la EBR sólo tiene vigencia por 18 meses después de su última transacción comercial o 3 meses después de su última pregunta o solicitud. Después de estos períodos, las llamadas hechas a su número o números telefónicos residenciales por esa persona o entidad se considerarán como llamadas de venta por teléfono y estarán sujetas a las normas del registro "no llamar".

Mientras que el registro de sus números residenciales en el registro nacional "no llamar" (Sigue) →



Registro nacional “no llamar” (cont.-)

prohíbe las ventas por teléfono, esto no significa que las llamadas de acoso sexual o de broma sean ilegales. Si tiene problemas de este tipo contacte a la policía.

Puede registrar su número o números telefónicos residenciales en el registro nacional “no llamar” por teléfono o Internet sin costo alguno. Para agregar el número telefónico de su casa al registro nacional “no llamar” por Internet, vaya a www.donotcall.gov. Para el registro vía telefónica, llame al 1-888-382-1222 (voz) o 1-866-290-4236 (TTY). Debe llamar del número telefónico que desea registrar. Para más información sobre el registro nacional “no llamar” visite nuestra página Web en www.fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpanish.html.

Registros “no llamar” de compañías específicas

Ya sea que el número telefónico de su casa esté registrado o no en el registro nacional “no llamar”, la FCC exige que una persona o entidad que hace ventas por teléfono a su casa conserve un registro de su solicitud directa para que no reciba más llamadas de venta de esa persona o entidad. La compañía que hace la llamada debe respetar su solicitud durante cinco años. Para evitar que reciba llamadas después de cinco años, necesitará volver a solicitar que no le llamen, y la empresa debe respetar esto por otros cinco años y así sucesivamente. Su solicitud debe también suspender las llamadas de las entidades afiliadas, si usted espera que sean incluidas, dando la identificación de quien efectúa las llamadas y del producto que ofrecen. A menos que el número o números telefónicos de su casa estén registrados en el registro nacional “no llamar”, debe hacer una solicitud separada del registro “no llamar” para cada televendedor del cual no quiere recibir llamadas.

Cuando recibe llamadas de telemercadeo, mencione claramente que desea que lo coloquen en el registro “no llamar”. Es posible que desee guardar una lista de las personas o negocios a los que les pidió que no llamen.

Registros “no llamar” de compañías específicas (Cont.)

Las organizaciones sin fines de lucro, exentas de impuestos no tienen obligación de conservar los registros “no llamar”.

Registros estatales “no llamar”

Además, muchos estados ahora tienen registros estatales “no llamar” para los residentes de los respectivos estados. Contacte a su oficina de protección al consumidor de su estado o a la comisión de servicios públicos para comprobar si su estado tiene un registro. Esta información de contactos la puede encontrar en www.naruc.org/commissions.cfm o en las páginas azules o sección de oficinas de gobierno de su directorio telefónico local.

Sistemas automáticos de marcación telefónica y llamadas de voz artificial o pregrabada.

La FCC tiene normas específicas para los sistemas de marcación telefónica automática, también conocidos como “marcadores automáticos”. Estos dispositivos pueden ser molestos y han generado muchas quejas de los consumidores. Las normas para la marcación automática y las llamadas pregrabadas se aplican ya sea que su número(os) esté o no en el registro nacional “no llamar”.

Los marcadores automáticos pueden producir, almacenar y marcar números telefónicos usando un generador de números en secuencia o al azar. Con frecuencia hacen llamadas de voz artificial (computarizada) o pregrabadas. El uso de marcadores automáticos, incluyendo los marcadores predictivos, con frecuencia llevan a llamadas abandonadas - interrumpidas o “sin contestar”. Con excepción de las llamadas de emergencia o llamadas hechas con el consentimiento previo de la persona que recibe la llamada, los marcadores automáticos y cualquier mensaje

(Sigue) →



Sistemas automáticos de marcación telefónica y llamadas de voz artificial o pregrabada (cont.-)

de voz artificial o pregrabada no pueden usarse para contactar los números telefónicos asignados a:

- Cualquier línea telefónica de emergencias;
- La línea telefónica de cualquier habitación de huéspedes o pacientes de un hospital, clínica para el cuidado de la salud, vivienda para personas de la tercera edad o un establecimiento similar;
- Un servicio de buscaperonas, servicio de telefonía celular (incluyendo tanto las llamadas de voz y los mensajes de texto), u otro servicio de radiofonía móvil comercial; o
- Cualquier otro servicio cuyo cargo se hace a la persona que recibe la llamada.

Las llamadas que usan mensajes de voz artificial o pregrabada – incluyendo aquellas que no utilizan marcadores automáticos – no deberían hacerse a números telefónicos residenciales excepto en los siguientes casos:

- Llamadas de emergencia necesarias para asegurar la salud y seguridad del consumidor;
- Llamadas que usted autorizó previamente;
- Llamadas no comerciales;
- Llamadas que no incluyen ni introducen publicidad no solicitada ni constituyen llamadas de telemarketing.
- Llamadas hechas por o a nombre de organizaciones sin fines de lucro exentas de impuestos; o

Sistemas automáticos de marcación telefónica y llamadas de voz artificial o pregrabada (cont.-)

- Llamadas de entidades con quienes usted tiene una relación comercial establecida.

Además, las normas de la FCC prohíben el uso de marcadores automáticos cuando la llamada utiliza simultáneamente dos o más líneas telefónicas de una empresa con múltiples líneas. Todos los mensajes de voz artificial o pregrabada deben comenzar identificando el negocio, persona o entidad responsable de hacer la llamada. Si una empresa es responsable de hacer la llamada, deberá indicar el nombre registrado de la entidad para hacer negocios con la Comisión Estatal de Corporaciones (o una autoridad reguladora equivalente). Durante o después del mensaje, la persona que llama deberá indicar el número telefónico (diferente del marcador automático o de la estación que emite el mensaje pregrabado) del negocio, otra entidad o persona que llamó de tal forma que pueda usted llamar en horas regulares de oficina solicitando que la compañía no le llame más. Es posible que el número que le den no sea un número 900 o cualquier otro número para el cual los cargos exceden el costo de las llamadas locales o de larga distancia.

Los marcadores automáticos que envían un mensaje pregrabado deben liberar la línea telefónica en cuestión, dentro de los cinco segundos siguientes en que el sistema de discado recibe la notificación de que la persona a quién se hizo la llamada colgó el teléfono. En algunas zonas, es posible que haya un retraso antes de que reciba de nuevo el tono de marcar. Su compañía telefónica local le puede informar si hay retraso en su área.

Los televendedores deben asegurarse que las marcaciones predictivas no resulten en llamadas abandonadas de más del tres por ciento de todas las llamadas realizadas y contestadas por una persona. Una llamada se considera como “abandonada” si no se transfiere a un agente de ventas a los dos segundos del saludo del que contesta.

(Sigue) →



Identificador de llamadas (ID)

Si tiene un identificador de llamadas, el televidedor tiene que transmitir o mostrar su número telefónico, y en su caso, su nombre o el nombre y teléfono de la compañía para la cual está vendiendo productos. En la pantalla deberá mostrarse el número telefónico al cual puede llamar durante horarios de oficina regular para pedirle a la compañía que ya no le llame. Esta norma se aplica aún si tiene una EBR con la compañía, y si no tiene registrado su número o números telefónicos en el registro nacional "no llamar". Antes de que estas normas entraran en vigencia, las palabras "privado", "fuera del área" o "no disponible" aparecían en la pantalla del identificador de llamadas.

Lo que puede hacer

La FCC puede emitir citaciones de advertencia e imponer multas contra las compañías que han violado o que se sospechan han violado las normas de fax indeseable, pero no reconoce daños individuales. Si recibe una llamada de telemarketing que piensa que viola alguna de estas normas, puede presentar una queja con la FCC usando nuestro formulario electrónico de quejas 1088 que se encuentra en

www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html; por correo electrónico a donotcall@fcc.gov; llamando a 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; por fax 1-866-418-0232; o escribiendo a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

Qué debe incluir en su queja

La mejor manera de proporcionar la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 1088. Este formulario le pide primero seleccionar la actividad de telemarketing específica de su queja, luego lo lleva a una sección donde le hacen preguntas específicas sobre esa actividad. Si no usa dicho formulario, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;
- El número telefónico donde recibió la llamada de telemarketing y si el número está registrado en el registro nacional "no llamar";
- La fecha y hora de la llamada;
- Si la llamada anunciaba o vendía bienes, propiedades o servicios;
- Cualquier información (incluyendo el número ID) que ayude a identificar a la persona o compañía cuyos productos o servicios le fueron publicitados o vendidos, y si cualquiera de esta información la recibió durante la llamada;
- Si usted o cualquiera otra persona en su casa le dio al televidedor autorización específica previa para llamar;
- Si usted tiene una EBR con el que llama (específicamente, si usted o cualquier otra persona de su casa compró alguna propiedad, bien o servicio de la compañía que llamó o hizo cualquier pregunta o presentó una solicitud con la compañía antes de recibir la llamada).
- Si usted o cualquier otra persona en su casa previamente solicitó a la persona o compañía que anuncia las propiedades, bienes, servicios **NO** llamar y cuando lo solicitó.



Algunos estados le permiten interponer una demanda ante el tribunal estatal contra las personas o entidades que violan las normas del registro “no llamar”. Le pueden reconocer \$500 por daños y perjuicios o la cantidad de dinero que perdió, la cantidad que sea mayor. La cantidad puede triplicarse si usted puede demostrar que quién hace las llamadas violó las normas con conocimiento de causa y por voluntad propia. El presentar una queja con la FCC no le impide que pueda también interponer una demanda ante el tribunal del estado.

Los estados pueden también interponer una demanda civil contra cualquier persona o entidad que se involucre en un patrón o práctica que viole la TCPA o las normas de la FCC. Puede contactar a la oficina del fiscal general de su estado o a la agencia de protección al consumidor con quejas particulares o fomentar dichas demandas.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

08/19/08* - cpb

