



UN SERVICIO GRATUITO
DEL GOBIERNO FEDERAL

Hoja Informativa

CONTACTO CON LOS MEDIOS
DE COMUNICACIÓN:
Cathy MacFarlane (en inglés)
Office of Public Affairs
202-326-2710

PARA DIFUSIÓN INMEDIATA: 26 DE JUNIO DE 2003

Usted Determina Quien Llama: La Nueva Regulación de Ventas de Telemarketing de la FTC

La enmienda de la Regulación de Ventas de Telemarketing (*Telemarketing Sales Rule, TSR*) de la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) permite a los consumidores controlar el número de llamadas de telemarketing que reciben en sus hogares. La enmienda de esta regulación dio origen al Registro Nacional “No Llame,” que permite a los consumidores detener de una manera más fácil y eficaz las llamadas de telemarketing que no desean recibir.

¿Cómo puedo incluir mi número en el Registro Nacional No Llame?

Los consumidores podrán inscribirse gratuitamente de dos maneras: en Internet o por teléfono. La inscripción en el Registro Nacional No Llame a través de Internet estará disponible de costa a costa el 27 de junio de 2003. La inscripción telefónica se abrirá a los consumidores de los Estados al oeste del río Mississippi – incluyendo Minnesota y Louisiana – a partir de la misma fecha. La inscripción telefónica estará disponible en todo el país, el día 7 de julio de 2003. A partir del mes de octubre, para la mayoría de los telemarketers será ilegal llamar a los números listados en el registro.

¿Cuándo entrará en vigor el Registro Nacional No Llame?

La FTC y los Estados comenzarán a aplicar el Registro Nacional No Llame el 1º de octubre de 2003. Será entonces cuando los consumidores que ya formen parte del registro comenzarán a observar una disminución en el número de llamadas de telemarketing que reciben.

¿Qué comprende la inscripción en el registro?

Si se inscribe por teléfono, deberá llamar desde el número telefónico que desea registrar. Si se inscribe en Internet, deberá proveer una dirección de correo electrónico que se utilizará para efectos de verificación. A fin de completar el proceso de inscripción por Internet, deberá abrir el mensaje de

correo electrónico que recibirá y presionar sobre el enlace que se incluirá en dicho mensaje. La única información de identificación que se mantendrá en el registro será el número de teléfono que usted registre. Dentro de los tres meses posteriores a la fecha de su inscripción en el registro, comenzará a recibir una menor cantidad de llamadas de telemarketing.

¿Cómo funciona el Registro Nacional No Llame?

Su número se mantendrá en el registro durante cinco años, hasta que se desconecte o hasta que usted lo elimine del registro. Al término de cinco años, deberá renovar su inscripción.

La ley requiere a los telemarketers que consulten el registro cada tres meses y cotejen sus listas de llamadas con los números telefónicos incluidos en dicho registro. Si usted continúa recibiendo llamadas de telemarketing después de que haya registrado su número de teléfono y que éste haya permanecido en el registro durante tres meses, podrá presentar una queja. Para presentar una queja sobre llamadas de telemarketing no deseadas tendrá que proporcionar el nombre o número de teléfono de la compañía en cuestión. Todo telemarketer que no cumpla con las disposiciones del Registro Nacional No Llame estará sujeto a una multa de hasta \$11,000 por cada llamada.

¿El Registro Nacional No Llame cubrirá a todas las llamadas de telemarketing?

La inscripción de su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame detendrá la mayoría de las llamadas de telemarketing, pero no todas. Algunos negocios están exentos y podrán llamarlo aun cuando usted se haya inscrito en el registro nacional. De hecho, les está permitido hacer llamadas a las organizaciones políticas, de caridad o beneficencia, así como a los encuestadores telefónicos y las compañías de seguros que estén reguladas por la ley estatal.

Aquellas organizaciones con las que usted mantenga una relación comercial establecida podrán llamarlo durante un período de hasta 18 meses después de su última compra, pago o entrega – aun cuando su nombre esté incluido en el Registro Nacional No Llame. Asimismo, aquellas compañías a las que usted haya pedido información o ante las cuales haya presentado una solicitud podrán llamarlo durante un período de tres meses. No obstante, su solicitud de no recibir llamadas de una compañía específica prevalecerá sobre cualquier relación comercial existente. Esto significa que si usted le pide a una compañía que no lo llame, ésta deberá respetar su solicitud, independientemente de que exista o no una relación comercial establecida.

Aun cuando usted incluya su número en el registro nacional, podrá autorizar por escrito a aquellas compañías de las cuales sí desee recibir llamadas. Además, aunque no inscriba su número en el registro nacional, usted podrá prohibirle individualmente a ciertos telemercaderes que lo llamen, pidiéndoles que lo incluyan en la lista no llame de su compañía.

Otro punto importante: Aunque las personas que llaman para pedir contribuciones para obras de caridad no tienen que consultar el registro nacional, los telemercaderes que operan con fines de lucro que llamen en nombre de una organización de beneficencia deberán respetar su solicitud de colocar su número en la lista no llame.

¿Qué sucede si estoy en la lista no llame de mi Estado?

La mayor parte de los 27 Estados que ya cuentan con listas no llame activas transferirán los números de sus listas al nuevo Registro Nacional No Llame. Si desea consultar la lista actualizada de Estados que transferirán sus listas no llame al registro nacional, visite la página www.ftc.gov/donotcall. Los consumidores que residan en los Estados que están transfiriendo los números de sus listas no llame al registro nacional **no** tendrán que reinscribirse. Sin embargo, aquellos consumidores que residan en los Estados que tienen sus propias listas no llame pero que **no** transfieran sus números al registro nacional, deberán inscribir su número de teléfono en el registro nacional si optan por limitar las llamadas de telemercadeo que reciben en su hogar.

¿Existen otros mecanismos de protección contra las llamadas de telemercadeo no deseadas?

La Regulación de Ventas de Telemercadeo (TSR) prohíbe toda práctica y acto engañoso o abusivo de telemercadeo y protege a los consumidores de las llamadas no deseadas de telemercadeo a altas horas de la noche:

- El horario de llamadas quedará restringido al período comprendido entre las 8 a.m. y las 9 p.m.
- Los telemercaderes deberán informarle de inmediato la identidad del vendedor u organización de beneficencia y, antes de lanzar su discurso de ventas, deberán indicarle que se trata de una llamada de venta o una solicitud de donaciones para obras de caridad.
- Los telemercaderes deberán revelar toda la información material relativa a los bienes o servicios que estén ofreciendo, así como los términos de la venta. De hecho, se les prohíbe mentir acerca de cualquiera de los términos de su oferta.

Además de crear el Registro Nacional No Llame, la enmienda a la TSR también:

Restringe la facturación no autorizada.

Antes de facturar cargos a su cuenta de tarjeta de crédito, y facturarlos a una cuenta específica, los telemercaderes deberán obtener su consentimiento informado y expreso aceptando la facturación. Si un telemercader tiene la información de su cuenta antes de llamar y le ofrece bienes o servicios durante un período gratuito de prueba antes de cobrarle de manera automática (práctica conocida como oferta de "conversión gratis-a-pagado") el telemercader deberá obtener su autorización para utilizar un número de cuenta específico, pedirle que confirme el número mediante la repetición de los últimos cuatro dígitos y, para su protección, grabar toda la transacción telefónica.

Reduce las llamadas "abandonadas."

A partir del 1° de octubre de 2003, los telemercaderes deberán conectar su llamada telefónica a un representante de ventas dentro de los dos segundos posteriores al saludo del consumidor. Esto reducirá el número de llamadas de "línea muerta" o colgadas que usted recibe de los telemercaderes. Estas llamadas son el resultado del uso de equipos de discado automático que algunas veces logran conectarse con una cantidad de números telefónicos superior al número de representantes de ventas disponibles. Asimismo, cuando el telemercader no cuente con un representante de ventas disponible, se deberá tocar un mensaje grabado para el consumidor que le indique el nombre y número de teléfono de la entidad que está llamando. La ley prohíbe los discursos de ventas. Además, a fin de darle tiempo suficiente para contestar el teléfono, el telemercader no puede colgar antes de que hayan transcurrido 15 segundos o hayan sonado cuatro timbres.

Requiere la transmisión de la identificación de la llamada.

A partir del 29 de enero de 2004, los telemercaderes deberán transmitir su número de teléfono y, de ser posible, también su nombre al servicio de identificación de llamadas (*Caller ID*) del consumidor. Esto permitirá proteger su privacidad, aumentará la responsabilidad del telemercader y contribuirá con los esfuerzos de aplicación de la ley.

Contacto CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

Cathy MacFarlane (en inglés)

Office of Public Affairs

202-326-2710