

Información de la FTC para Consumidores

www.ftc.gov

FOR THE CONSUMER

FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP

Usted Determina **Quién Llama:** **La Regla de Ventas** **de Telemarketing** **de la FTC**

*You Make the Call: The FTC's
Telemarketing Sales Rule*



R E G I S T R O
N A C I O N A L
N O L L A M E

La Regla de Ventas de Telemarketing (*Telemarketing Sales Rule*, TSR) de la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) les brinda a los consumidores la posibilidad de controlar la cantidad de llamadas de telemarketing que reciben en sus hogares. La Regla de Ventas de Telemarketing, en adelante Regla TSR, estableció el Registro Nacional No Llame que les permite a los consumidores reducir la cantidad de llamadas de telemarketing no deseadas de una manera más fácil y eficaz.

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

Usted puede inscribirse en línea en donotcall.gov a condición que tenga un domicilio de e-mail activo; o por teléfono llamando al número de acceso gratuito **1-888-382-1222** (TTY 1-866-290-4236) desde el número que desea inscribir. La inscripción es gratuita.

¿Cómo se completa la inscripción en el registro?

Si se inscribe por teléfono, usted debe llamar desde el número de teléfono que desea registrar. Si se inscribe en línea, usted debe suministrar un domicilio de correo electrónico para confirmar su inscripción. A fin de completar el proceso de inscripción en línea, usted

Información para Consumidores

deberá abrir el mensaje de correo electrónico de confirmación y hacer clic sobre el enlace que se incluirá en dicho mensaje dentro de las 72 horas siguientes. Debería comenzar a recibir menos llamadas de telemarketing dentro de los 31 días posteriores a la fecha en la cual complete su inscripción. La única información de identificación que se les suministrará a los telemarketers y demás compañías que acceden al registro es el número de teléfono que usted registre.

¿Cómo funciona el Registro Nacional No Llame?

La ley establece que los telemarketers deben consultar el registro cada 31 días y que no pueden llamar a los números de teléfono inscritos en el registro. Si usted continúa recibiendo llamadas de telemarketing después de haber inscrito su número de teléfono y luego de transcurridos 31 días, usted puede presentar una queja en **donotcall.gov** o llamando al **1-888-382-1222** (TTY 1-866-290-4236). Para presentar una queja sobre llamadas no deseadas tendrá que saber la fecha de la llamada y el nombre o número de teléfono de la compañía en cuestión. Todo telemarketer que no cumpla con las disposiciones del Registro Nacional No Llame puede ser sujeto de una multa de hasta \$16,000 por cada llamada.

Los números de teléfono inscritos en el registro solamente serán eliminados cuando se desconecten y se reasignen a otro titular, o cuando el consumidor opte por eliminar su número del registro.

¿Cuándo entrará en vigor el Registro Nacional No Llame?

La FTC, la Comisión Federal de Telecomunicaciones (FCC) y los estados comenzaron a aplicar el Registro Nacional No Llame el 1º de octubre de 2003. Los consumidores que se inscriban en el registro

deberían observar una reducción de la cantidad de llamadas de telemarketing dentro de los 31 días siguientes a la fecha de inscripción.

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

Si inscribe su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame podrá detener la mayoría de las llamadas de telemarketing, pero no todas. Las llamadas efectuadas por o en nombre de organizaciones políticas, entidades de caridad y encuestadores telefónicos siguen estando permitidas.

Las organizaciones con las que usted mantiene una relación comercial establecida podrán llamarlo durante un período de hasta 18 meses después de su última compra, pago o entrega — aunque su número esté inscrito en el Registro Nacional No Llame. Asimismo, aquellas compañías a las que usted les haya pedido información o ante las cuales haya presentado una solicitud podrán llamarlo durante un período de tres meses. Por lo tanto, es importante que lea atentamente los cuestionarios o encuestas que complete ya que podrían ser utilizados para tratar de establecer una relación comercial. También tiene que leer con atención cualquier papel que requiera su firma, como por ejemplo los formularios para participar de sorteos o las solicitudes de productos “gratis”, ya que podría ser un modo de intentar conseguir su autorización escrita.

Aunque usted inscriba su número de teléfono en el registro nacional, podrá autorizar por escrito a aquellas compañías de las cuales sí desee recibir llamadas. Alternativamente, si usted mantiene una relación comercial establecida con una compañía, usted puede pedir que no lo llamen. La compañía debe cumplir con su solicitud, independientemente de que usted le haya otorgado una autorización previa. Además, aunque no inscriba su número en el registro nacional, usted podrá prohibirle individualmente a ciertos telemarketers que

lo llamen, solicitándoles, uno por uno, que lo incluyan en la lista no llame de cada compañía. Es conveniente que mantenga un registro de la fecha en que efectúe su pedido.

Otro punto importante: Aunque las personas que llaman para pedir contribuciones para obras de caridad no tienen que consultar el registro nacional, los telemarcaderes que operan con fines de lucro que llaman en nombre de una organización de beneficencia deberán respetar su solicitud de no recibir llamadas en nombre de esa entidad.

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

La Regla TSR prohíbe toda práctica y acto engañoso o abusivo respecto a las actividades de telemarketing y establece las normas de conducta aplicables a las llamadas de telemarketing:

- El horario permitido para las llamadas se limita al período comprendido entre las 8 de la mañana y las 9 de la noche.
- Los telemarcaderes deben informarle de inmediato la identidad del vendedor u organización de beneficencia y tienen que indicarle que se trata de una llamada de venta o una solicitud de donaciones para una entidad de caridad.
- Los telemarcaderes deben revelar toda la información material relativa a los bienes o servicios que estén ofreciendo, así como los términos de la venta. Tienen prohibido mentir acerca de cualquiera de los términos de su oferta.

Además de crear el Registro Nacional No Llame, la Regla TSR enmendada también:

Restringe la facturación no autorizada.

Antes de facturar cargos a su cuenta de tarjeta de crédito, y cargarlos a una cuenta específica, los telemarcaderes deberán obtener su consentimiento informado y expreso manifestando su aceptación. Si un telemarcader ya 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” (*free-to-pay-conversion*) — el telemarcader deberá obtener su autorización para utilizar un número de cuenta específico, pedirle que confirme la transacción mediante la repetición de los últimos cuatro dígitos del número de la cuenta y, para su protección, tiene que grabar toda la transacción telefónica.

Reduce la cantidad de llamadas “abandonadas”.

Exige a los telemarcaderes que conecten su llamada telefónica con un representante de ventas dentro de los dos segundos posteriores al saludo de bienvenida. Esto reducirá el número de llamadas de “línea muerta” o desconectadas que usted recibe de parte de los telemarcaderes. Estas llamadas son el resultado del uso de equipos de discado automático que en ocasiones, logran conectar comunicaciones telefónicas con una cantidad de números telefónicos superior al número de representantes de ventas disponibles. Además, cuando el telemarcader no cuente con

Puede obtener mayor información sobre el Registro Nacional No Llame y la Regulación de Ventas de Telemarketing visitando ftc.gov/donotcall.



Información para Consumidores

un representante de ventas disponible, deberá reproducir un mensaje grabado que le indique al consumidor el nombre y número de teléfono de la compañía o entidad que está llamando. La ley prohíbe la reproducción de mensajes grabados con ofrecimientos de venta en las llamadas no solicitadas. 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.

Los telemercaderes deben transmitir su número de teléfono y, de ser posible, también su nombre a través de su servicio de identificación de llamadas (*Caller ID*). Esto protege su privacidad, aumenta la responsabilidad de los telemercaderes y contribuye con los esfuerzos de aplicación de la ley.

Freno para las llamadas automáticas pregrabadas

Ahora, los negocios necesitan obtener su autorización escrita antes de poder llamarlo usando mensajes de telemercadeo pregrabados — sistema de llamadas automáticas pregrabadas, o *robocalls*, en inglés. De hecho, si un negocio quiere ofrecerle a la venta bienes o servicio, debe informarle claramente que le está solicitando su autorización escrita para efectuar llamadas automáticas pregrabadas. Si usted aceptó este tipo de llamadas, tiene derecho a cambiar de opinión. Los negocios que utilicen mensajes pregrabados deben informarle al inicio del mensaje cómo hacer para detener las futuras llamadas; y deben proporcionarle una opción de exclusión automatizada que pueda ser activada por medio de la voz o presionando una tecla durante el transcurso de la llamada. En caso de

que el mensaje se dejara en un buzón de correo de voz o contestador de llamadas, los negocios deben indicarle al inicio del mensaje un número de acceso gratuito para que usted pueda llamar a un sistema automatizado de exclusión en cualquier momento para optar por no recibir este tipo de mensajes.

Bajo estas reglas hay algunos tipos de mensajes pregrabados permitidos— por ejemplo, los mensajes meramente informativos. Esto significa que continuará recibiendo llamadas para informarle que se ha cancelado su vuelo, recordatorios de citas, o mensajes para informarle un retraso en el horario de apertura de la escuela. Pero el negocio que efectúe la llamada no tiene permitido promover la venta de ningún bien o servicio. También se permiten las llamadas automáticas pregrabadas de partidos políticos, de determinados proveedores de servicios para la salud y los mensajes de un negocio que lo contacte para cobrarle una deuda. También se exceptúan del cumplimiento de estas reglas los mensajes pregrabados provenientes de bancos, compañías de servicio telefónico y entidades de caridad a condición de que las llamadas sean efectuadas por los propios bancos, compañías telefónicas y entidades de caridad. Para aprender más sobre este tema, lea la publicación *Nuevas Reglas para las Llamadas Automáticas Pregrabadas* disponible en ftc.gov.

FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información de utilidad al consumidor para identificar, detener y evitar dichas prácticas. La FTC administra el Registro Nacional No Llame, el cual da la opción a los consumidores de decidir si desean o no recibir llamadas de telemercaderes en su hogar. Para inscribir un número, visite DoNotCall.gov o llame gratuitamente al **1-888-382-1222**; TTY 1-866-290-4236.