

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 a estos se les solicita directamente durante la llamada publicitaria que no llamen. En junio de 2003, la FCC suplementó sus normas originales implementando la TCPA y estableció junto a 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). **El registro nacional No Llamar protege únicamente los números telefónicos de su casa o números celulares personales.** Aunque usted puede registrar un número de teléfono comercial, esto no implica que las ventas por teléfono a ese número sean ilegales. En forma similar, el registro de un número de fax de casa o negocio no significa que el envío de publicidad por fax a ese número sea ilegal, pero la FCC tiene normas individuales que prohíben los anuncios de fax no solicitados en la mayoría de los casos. 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.

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

Registro Nacional No Llamar (cont.)

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 tres meses después de su última pregunta o solicitud. Después de eso, 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.

Aún cuando el registro de los números telefónicos de caso en el registro nacional No Llamar prohíbe las ventas por teléfono, esta acción desafortunadamente no prohíbe las llamadas de

(Sigue)



Registro Nacional No Llamar (cont.)

broma o acoso. Si tiene problemas con estas llamadas, contacte a las autoridades de orden local.

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 https://www.donotcall.gov/default_es.aspx.

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 nuestro sitio Web en http://www.fcc.gov/cgb/donotcall/welcomeSpa_nish.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. El registro de su solicitud para no recibir estas llamadas debe conservarse por cinco años. Esta 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 de no llamar para cada televendedor del cual no quiere recibir llamadas.

Cuando recibe llamadas de telemarketing, 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. 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. La información de contactos para estas oficinas puede encontrarla 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 Pregrabadas

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(s) de casa esté registrado 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 resultan en 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 de voz artificial o pregrabado no pueden usarse para contactar los números telefónicos asignados a:

- cualquier línea telefónica de emergencias;

(Sigue)



Sistemas Automáticos de Marcación Telefónica y Llamadas de Voz Artificial o Pregrabadas (cont.)

- 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 buscapersonas, 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 pregrabados – 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
- 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 pregrabados 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. El número que le den no debe ser 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 no llamar, 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 1088 para quejas en línea que se encuentra en http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html; por correo electrónico a fccinfo@fcc.gov; llamando a 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 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 forma de proporcionarle a la FCC toda la información que necesita para procesar su queja es llenando por completo el formulario 1088 de quejas en línea. Este formulario le pide que primero seleccione la actividad específica de telemarketing sobre la cual se queja, luego lo dirige a una sección del formulario donde se le hacen preguntas específicas relativas a esa actividad. Si no usa este formulario, su queja deberá incluir por lo menos:

- su nombre, dirección, dirección de correo electrónico, y número telefónico donde se le puede localizar;
- el número telefónico donde recibió la llamada y si éste se encuentra en el registro nacional No Llamar;
- la fecha y hora de la llamada;
- si la llamada era para anunciar o vender alguna propiedad, bien, o servicio;
- cualquier información (incluyendo un número de identificador de llamadas) que pueda ayudar a identificar al individuo o compañía cuyas propiedades, bienes, o servicios se anunciaban o vendían y si alguna de esta información se proporcionó en la llamada;
- si usted o alguna otra persona de su casa le dio permiso al que hizo la llamada de 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 del individuo o la compañía que llamó o hizo cualquier pregunta o presentó una solicitud con el individuo o la compañía antes de recibir la llamada); y

(Sigue)



Qué Debe Incluir en Su Queja (Cont.)

- si usted o alguna otra persona de su casa solicitó previamente al que llamó, o individuo o compañía cuyas propiedades, bienes o servicios se anunciaron o vendieron, NO llamar y cuando hizo dicha solicitud.

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) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en <http://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.

05/01/07* - cpb

