

inscribió en el registro. Y también puede evitar que ciertas compañías de ventas telefónicas lo llamen al pedir que las compañías lo incluyan en sus propias listas de personas que no desean recibir llamadas.

Su derecho a demandar

Si una empresa no cumple su solicitud de no recibir llamadas, ya sea porque usted lo solicitó o porque su nombre figura en el registro, usted puede entablar una demanda en la Corte de Reclamos Menores, aún cuando la empresa no esté basada en la misma jurisdicción en la que usted vive.

Según la Ley de Protección del Usuario Telefónico del gobierno federal, usted puede presentar una demanda contra un vendedor telefónico por los gastos monetarios reales incurridos o hasta \$500—lo que resulte mayor—por cada llamada que reciba después de haber incluido su nombre en el Registro Nacional No Llame, o le haya solicitado a la compañía que no lo llame. Si el tribunal decide que la empresa infringió intencionalmente la ley, el castigo máximo se triplica a \$ 1,500.

Reglamentos para vendedores telefónicos

Pertenezca o no su nombre a lista, el Reglamento Federal sobre Ventas Telefónicas lo protege de actos y prácticas engañosas y abusivas y prohíbe las llamadas de ventas por la noche. Los



vendedores telefónicos deben obedecer las siguientes reglas:

- Sólo pueden llamarlo entre las 8 a.m. y las 9 p.m.
- Deben darle sin demora el nombre de la empresa a la que pertenecen, e informarle si es una llamada de ventas o para solicitar fondos de

beneficencia.

- No pueden mentir sobre los términos de las ofertas ni dejar de informarle totalmente sobre los costos.

Fuentes de asistencia

California Office of the Attorney General (Oficina al Procurador General de California)

<http://caag.state.ca.us/>

Unidad de averiguaciones al público: 800-952-5225

National Do Not Call Registry

www.donotcall.gov

888-382-1222; TTY: 866-290-4236

The Federal Trade Commission (Comisión Federal de Comercio)

www.ftc.gov

877-382-4357; TTY: 866-653-4261

Consumer Action

www.consumer-action.org

717 Market Street, Suite 310
San Francisco, CA 94103
415-777-9635

TTY: 415-777-9456

hotline@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
213-624-8327

**Se hablan chino,
inglés y español.**



Este folleto fue creado por Acción Pro Consumidor (Consumer Action) con un subsidio de la Fundación para la Protección al Consumidor de California (California Consumer Protection Foundation).

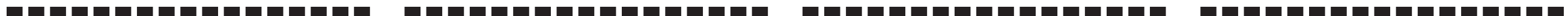
© Consumer Action 2003

Vendedores telefónicos: ¡No me llamen!



**Una nueva forma de limitar
las llamadas no deseadas
de vendedores**

**Una publicación de
Acción Pro Consumidor
(Consumer Action)**



¿Está cansado de recibir llamadas no deseadas de vendedores telefónicos?

Ahora hay una nueva herramienta del gobierno que lo ayuda a detenerlas. El Registro Nacional No Llame (National Do Not Call Registry) es una lista gratis en la que usted puede inscribirse para limitar llamadas a su casa y a su teléfono celular por un plazo de cinco años. Si se registra antes de septiembre 2003, a partir de noviembre comenzará a ver una gran reducción en llamadas.

Los residentes de California ahora pueden inscribirse por adelantado por Internet y sus nombres serán agregados automáticamente a la lista nacional antes de que comience a operar en el otoño de 2003. A partir del verano de 2003 también se podrá registrar por teléfono.

El nuevo Registro Nacional No Llame está administrado por la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés). A partir del otoño de 2003, la FTC comenzará a poner en vigor las normas generales diseñadas para ayudar a los consumidores a evitar las llamadas no deseadas de ventas por teléfono. La FTC, según lo indican estas enmiendas a la Regulación de Ventas Telefónicas del gobierno federal, establece el mencionado registro y adquiere nueva autoridad para multar a las empresas que llamen a personas que aparecen en la lista.



¿Cómo me inscribo?

Los californianos pueden inscribirse en un sitio web especial (<http://no-call.doj.state.ca.gov>). Su número de teléfono será incluido automáticamente en la lista federal durante cinco años, después de lo cual podrá renovar su inscripción si lo desea. Sin embargo, la renovación no será automática, sino que deberá volver a inscribirse.

La inscripción es gratuita y puede realizarse por internet o telefónicamente. El sitio web de la FTC es: www.donotcall.gov. El número telefónico gratuito es: 888-382-1222 (TTY: 866-290-4236).

Tendrá que proporcionar su nombre, número de teléfono y código postal. Si tiene dos líneas de teléfono o más, deberá registrar cada una por separado. (No se permiten números comerciales.) Cuando lo desee, podrá retirar del registro o cambiar su número de teléfono.

La ley dispone que las empresas de ventas telefónicas deben comparar cada 90 días sus listas de ventas con el registro y asegurar que se retiren todos los individuos registrados. Esta información no puede venderse ni utilizarse con ninguna otra finalidad. La oficina del Procurador General de California ha indicado que entablará acción judicial contra las empresas que utilicen la información del registro de alguna otra forma.

¿Así no recibiré más llamadas de vendedores telefónicos?

El incluir su número en este registro evitará la mayoría de las llamadas de los vendedores telefónicos, pero no todas. Algunos comercios y organizaciones están exentos y pueden llamarlo aún si se inscribe en el registro. La ley no se aplica a las organizaciones de beneficencia, a los candidatos políticos ni a los comercios con menos de cinco empleados.

Cuando registra su nombre, solamente excluye las llamadas de comercios con los que no tiene trato. Las empresas tienen permitido llamar a sus clientes actuales o a aquellos con los que tuvieron trato durante los 18 meses anteriores. Si usted no desea recibir llamadas de compañías con las que tiene trato comercial, debe llamarlos y solicitar que no lo llamen para hacerle ofertas. Si lo siguen molestando con llamadas no deseadas, no tenga más trato con ellos.

Si llama a una empresa para preguntar sobre sus servicios o si entrega una solicitud de crédito o por algún otro servicio, las compañías con las que está interesado en tener tratos comerciales tienen permitido llamarlo por tres meses después de que usted se comunicó con ellos.



¿Qué ocurre si continúo recibiendo llamadas?

A partir de octubre de 2003, las compañías de ventas telefónicas estarán obligadas a comparar sus listas con el registro y a continuar haciéndolo cada 90 días. La lista comenzará a ser utilizada por las empresas en octubre de 2003, y después de esa fecha deben dejar de llamar a las personas dentro de los 30 días de recibir una corrección.

Si usted se anotó en la lista antes de octubre, pero continúa recibiendo llamadas de ventas después de que la lista haya estado operando por dos meses, debe quejarse con la FTC. (Para obtener información de contacto, consulte "Fuentes de asistencia.")

Más adelante, dependiendo de la fecha en que se anote, podría tomar varios meses para que deje de recibir llamadas.

La FTC, la oficina del Procurador General de California y la oficina local de la fiscalía están autorizadas para entablar acción judicial contra las compañías de ventas telefónicas que infrinjan la ley. La FTC coordinará con los estados para dirigir las quejas. Las empresas que ignoren el registro pueden recibir multas de hasta \$11,000 por cada llamada a individuos registrados.

Usted puede permitir que ciertas compañías lo llamen al otorgarles autorización por escrito aún si se