



Cómo obtener resultados

Las llamadas de mercadeo telefónico (telemercadeo o *telemarketing*) pueden ser fastidiosas, en particular cuando le interrumpen el sueño, la cena o el tiempo con su familia y amigos. Esta hoja informativa explica los reglamentos que la legislatura y las agencias de protección al consumidor han creado para que las llamadas de mercadeo telefónico sean menos enfadosas y para ayudar a reducir el número de llamadas indeseadas que recibe. También ofrece consejos para protegerse del fraude y sobre cómo presentar una queja si fuera necesario.

Cómo reconocer las llamadas de mercadeo telefónico

- Una llamada de mercadeo telefónico es aquella que funciona como una publicidad.
- Los reglamentos sobre el mercadeo telefónico no aplican a llamadas informativas, llamadas de organizaciones sin fines de lucro, ni a llamadas de empresas con las cuales usted ya tiene establecida una relación comercial. Se considera que existe una relación comercial entre usted y una compañía si, dentro de los últimos 18 meses, usted realizó una operación comercial con esta compañía o con alguna empresa asociada a la misma. También existe una relación comercial con una compañía si, dentro de los últimos tres meses, le solicitó alguna información o le presentó una solicitud a la compañía.
- Algunas llamadas de ventas telefónicas tratan de evadir los reglamentos haciéndole creer que el propósito de la llamada es realizar una encuesta o un estudio. Esta práctica es ilegal.
- Las llamadas “de broma” que recibe de personas que quieren divertirse molestando y las llamadas hostigadoras no caben en los reglamentos de telemercadeo, pero podrían ser ilegales bajo otras leyes.

Reglamentos sobre el mercadeo telefónico

- La ley Telephone Consumer Protection Act (TCPA) proporciona cierta defensa contra los vendedores telefónicos. Por ejemplo, si le llaman a su casa deben darle el nombre de su organización y el número al que puede llamar para ingresar a la lista interna de quienes no desean recibir llamadas.
- Las llamadas de ventas por teléfono a su casa no están permitidas antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.
- Los vendedores telefónicos deben transmitir la información de identificación de llamada; o sea que no pueden bloquear sus números.
- Por lo menos 97% de todas las llamadas marcadas automáticamente que el consumidor contesta deben transferirse a un agente de ventas dentro de los dos segundos, y no ser simplemente desconectadas.
- Los vendedores telefónicos no pueden usar marcadores automáticos para llamar a teléfonos móviles.
- Los vendedores telefónicos no le pueden llamar con mensajes comerciales pregrabados (los llamados *robocalls*) a menos que usted les haya dado autorización previa por escrito. Reporte cualquier llamada dudosa de este tipo a la Federal Trade Commission (FTC) al www.ftc.gov o 877-FTC-HELP.
- Los vendedores telefónicos no pueden llamar a números que figuren en el registro nacional de personas que no desean recibir llamadas (National Do-Not-Call Registry), o en la lista similar a nivel estatal, o en la propia lista interna de la compañía.

Cómo disminuir las llamadas de telemercadeo que recibe

- El registro National Do-Not-Call Registry es una lista de números telefónicos a los que los vendedores telefónicos no pueden llamar. Usted puede añadir a la lista los números de su casa y móvil, sin costo alguno, en www.donotcall.gov o por teléfono en 888-382-1222 ó 866-290-3246 (TTY). (Debe llamar del número que quiere registrar.)
- Los vendedores telefónicos sujetos a los reglamentos del National Do-Not-Call Registry tienen hasta 31 días a partir de la fecha que usted se registra para dejar de llamarlo.
- Su número (o números) permanecen en la lista hasta que usted los retire o cancele el servicio telefónico.

- Ciertos estados tienen también su propia lista de personas que no desean recibir llamadas (*do-not-call list*). Averigüe si su estado es uno de estos. Puede hacer una búsqueda por Internet con el nombre de su estado y las palabras *do-not-call list* o comuníquese con la agencia de protección del consumidor en su estado (visite <http://consumeraction.gov/state.shtml> o busque el número en el directorio telefónico en las páginas de servicios de gobierno.)
- Un vendedor telefónico no tiene permitido volver a llamarlo si usted solicita de manera directa que no vuelvan a llamarle, aun si tiene una relación comercial establecida con la empresa. Durante la llamada, exija claramente que agreguen su número a la lista interna de personas que no desean recibir llamadas. La compañía tendrá que cumplir con su solicitud durante cinco años; después tendrá que volver a hacer la misma solicitud. Su solicitud también debe detener las llamadas de entidades afiliadas. (Sería conveniente que mantenga una lista de las empresas donde solicitó que no lo llamen. Las organizaciones sin fines de lucro no están obligadas a mantener listas de personas que no desean recibir llamadas.)
- El registro National Do-Not-Call Registry no protege a los números de fax o a los de un negocio. Visite <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html> para obtener los reglamentos de la FCC que prohíben avisos publicitarios indeseados por fax.
- Por un bajo costo, su compañía de teléfono puede retirar su número del directorio telefónico y del servicio de información. De esta forma será más difícil que los vendedores telefónicos y los estafadores se comuniquen con usted. Su compañía de teléfono podría ofrecer otros servicios como el de “rechazo de llamadas anónimas”, que podría ayudar a reducir las llamadas indeseadas. Estos servicios pueden tener cargos y posiblemente funcionen sólo en llamadas hechas desde su área local.

Cómo evitar el fraude de telemarketing

- Nunca dé el número de su tarjeta de crédito, Seguro Social, o cuenta de banco ni ninguna otra información personal a empresas que no conoce o cuando usted no inició la llamada. Si el producto que le quieren vender le interesa, o si quiere hacerle una donación a la organización que le llama, pida que le envíen información detallada por correo regular o electrónico y/o que le den la dirección de su sitio web. Luego, investigue a la compañía u organización usted mismo para determinar si es legítima. (Si nunca recibe la información que pidió, puede estar casi seguro que no es entidad legítima.)
- No les crea a personas que llaman para decirle que ganó un premio y que tendrá que pagar cargos de procesamiento, de envío u otros.
- Tenga cuidado de los vendedores telefónicos que dicen solicitar donaciones para organizaciones de beneficencia bien conocidas. Si tiene dudas, pero quiere apoyar alguna causa, comuníquese con la organización usted mismo a través de su sitio web o llamando al número que aparezca en el directorio telefónico.
- **Cuando tenga sospecha, dígame a la persona que llama que no vuelva a llamarle** y cuelgue. Cuanto más tiempo permanezca en la línea, es más posible que resulte como víctima.
- Si le dice a una compañía que no lo vuelva a llamar, es ilegal que lo vuelvan a hacer. Sin embargo, sería raro que a los delincuentes les preocupen las leyes de telemarketing. Si lo molesta un vendedor telefónico, reúna la mayor cantidad de información posible (como el nombre y el número que aparezca en el identificador de llamadas, o los nombres y demás información que le den durante la llamada) y presente una queja con la FCC y la FTC y notifique a su compañía de teléfono.
- Cómo presentar una queja
- Para presentar una queja con la FCC, visite <http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>, mande un correo electrónico a fccinfo@fcc.gov, o llame al 888-225-5322 (888-835-5322/TTY). Para que la FCC procese su queja debe incluir información acerca de la llamada que recibe, tal como la forma en que la persona que lo llamó se identificó, qué número apareció en su identificador de llamadas, si se le proporcionó algún número para poder optar por no recibir más llamadas, y si tiene alguna relación comercial con la empresa que le llamó.
- La labor de la Federal Trade Commission es prevenir prácticas comerciales fraudulentas, engañosas e injustas. Para presentar una queja sobre un vendedor telefónico, visite al Asistente de Quejas en línea de la FTC (www.ftccomplaintassistant.gov) o llame al 888-382-1222 (866-290-4236 TTY).

Consumer Action creó el proyecto Empower U con una subvención de California Consumer Protection Foundation. A través de educación y defensa del consumidor en todo el país, Consumer Action habilita a consumidores de bajos y moderados ingresos y a los que no dominan el inglés a prosperar financieramente. Obtenga más información en www.consumer-action.org.

© Consumer Action 2010.