

FTC FACTS para Consumidores

Hablemos Claro Sobre Telemercadeo

Straight Talk About Telemarketing



Usted ya conoce la rutina: se sienta a cenar y suena el teléfono. Usted contesta la llamada y del otro lado de la línea alguien intenta venderle algo o le dice que se ha ganado un premio fabuloso. Antes de tentarse con el ofrecimiento, es mejor que conozca la verdad, porque si no se informa puede terminar perjudicado por un fraude.

Aunque la mayoría de las campañas telefónicas de ventas se hacen en nombre de organizaciones legítimas que ofrecen productos y servicios genuinos, muchas de las llamadas de ventas son fraudes. Anualmente, los consumidores pierden billones de dólares por causa del telemercadeo fraudulento. Es por esta razón que la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) lo estimula a ser escéptico al escuchar un ofrecimiento telefónico y a que se informe sobre las protecciones que le ofrece la ley — la Regla de Ventas de Telemercadeo (*Telemarketing Sales Rule, TSR*) — cuyas disposiciones pueden ayudarlo a protegerse de los telemercaderes abusivos y fraudulentos.

Cómo Funcionan las Estafas de Telemercadeo

Generalmente, el centro de las operaciones fraudulentas de telemercadeo se encuentra en una “sala de máquinas o de operaciones” (*boiler room*) desde donde diariamente operadores con experiencia intentan estafar a los consumidores de todo el país. El fraude a través del teléfono no conoce barreras de raza, etnia, género, edad ni nivel de educación o ingresos. Todo aquel que tenga teléfono puede resultar víctima de los expertos en estafas de telemercadeo.

Frases Clave para Detectar Engaños Telefónicos

Los telemercaderes fraudulentos suelen usar frases como éstas —

“Usted ha sido especialmente seleccionado para escuchar esta oferta.”

“Si compra nuestro producto, obtendrá un maravilloso premio o bono gratis.”

“Usted ha ganado uno de cinco valiosos premios.”

“Usted ha ganado una importante suma de dinero en un sorteo de lotería extranjera.”

“Usted debe enviar dinero de inmediato.”

“Esta inversión es de bajo riesgo y rinde una alta rentabilidad que no podrá obtener en ningún otro lugar.”

“Usted debe decidirse ahora mismo.”

“Solamente le cargaremos los gastos de envío a su tarjeta de crédito.”

Llamadas en Frío. Los estafadores pueden obtener su número de teléfono de la guía telefónica, de un listado postal o de una lista “atrapa-bobos” (*sucker list*). Este último término se refiere a listas de consumidores que ya han respondido positivamente a ofrecimientos de telemercadeo y contienen datos tales como nombre, domicilio, números de teléfono y la cantidad de dinero gastado por el consumidor. Las listas “atrapa-bobos” son compradas y vendidas por promotores. Estas listas son muy valiosas para los estafadores ya que es probable que consumidores que han sido engañados una vez vuelvan a caer en otras estafas.

Ofertas por Correo. Usted puede recibir una carta o tarjeta postal informándole que ganó un premio o un concurso. Las instrucciones le indicarán que responda al promotor y le de cierta información. Si usted responde, será llamado por un vendedor que posiblemente utilice argumentos de venta persuasivos, tácticas amenazantes y le diga unas cuantas falsedades con el fin de engañarlo y obtener su dinero.

Anuncios Impresos y Emitidos. Es posible que sea usted quien haga una llamada telefónica en respuesta a un anuncio emitido por televisión o publicado en un periódico o revista. El hecho de que sea usted quien inicie la llamada no significa que el negocio sea legítimo o que usted deba ser menos cuidadoso al comprar o invertir por teléfono.

Las Trampas

Ofrecimientos de Premios. Generalmente, para obtener su premio “gratuito” usted tiene que hacer algo a cambio, como por ejemplo concurrir a una presentación de ventas, pagar un cargo o proporcionar su número de tarjeta de crédito. Pero los premios no tienen valor alguno o son demasiado caros.

Medidas Defensivas

Además de estar en conocimiento de la Regla de Ventas de Telemercadeo, cuando escuche un ofrecimiento telefónico es una buena idea tener presente las siguientes recomendaciones:

- No se deje presionar para tomar una decisión inmediata.
- No comparta con extraños su número de tarjeta de crédito, cuenta corriente bancaria o número de Seguro Social.
- No compre algo solamente porque obtendrá un regalo “gratuito.”
- Tenga cuidado cuando le digan que ganó un premio, especialmente si quien lo llama le dice que para recibirlo tiene que mandar dinero inmediatamente.
- No acepte ninguna oferta para la cual haya que pagar un cargo de inscripción o de envío postal para poder recibir un “premio.”
- Antes de dar su consentimiento de compra, obtenga toda la información por escrito.
- Antes de hacer una donación, verifique que la entidad de caridad o beneficencia sea legítima. Pregunte cuál será el porcentaje del monto de su donación que realmente será destinado a la obra benéfica. Pida que le envíen esa información por escrito para que usted pueda tomar una decisión informada sobre su donación.
- No invierta su dinero con un desconocido que lo llame insistiendo que tome una decisión inmediatamente.
- Si la oferta que le hacen por teléfono es una inversión, verifique la información con la agencia estatal encargada de regular las inversiones para comprobar que la compañía o persona que lo llama se encuentra debidamente registrada.
- No envíe dinero en efectivo por medio de servicios de mensajería o correo de entrega urgente. Si paga la transacción con dinero en lugar de usar su tarjeta de crédito, usted puede perder su derecho a disputar los cargos fraudulentos.
- Asegúrese de saber cuál será el precio por minuto de las llamadas que haga a los números con prefijo 900.
- Antes de enviar dinero, verifique todos los ofrecimientos no solicitados con la oficina local de Mejores Prácticas Comerciales (*Better Business Bureau, BBB*), su oficina local de protección del consumidor o la oficina de su Fiscal General estatal.
- Tenga cuidado con ofertas que le prometen “ayuda” para recuperar el dinero perdido previamente. Sea cauteloso con aquellas personas que lo llamen diciendo que son funcionarios de seguridad que desean ayudarlo a recuperar su dinero a “cambio del pago de un cargo.”

Paquetes de Viajes. Las vacaciones “gratuitas” o de “bajo costo” pueden terminar costándole caro debido a los cargos ocultos o escondidos. Es posible que tenga que pagar un alto precio por una parte del paquete turístico — como por ejemplo el hotel o pasaje aéreo. El costo total de estas vacaciones puede ascender hasta dos y tres veces el monto que usted pensaba pagar o el que le hicieron creer que pagaría. Algunas vacaciones que parecen un “negocio redondo” nunca se concretan.

Inversiones. Anualmente, la gente pierde millones de dólares con los esquemas “hágase rico rápidamente” que prometen altos rendimientos con poco o nada de riesgo. Entre estos esquemas pueden encontrarse negocios de producción de películas para cine o televisión por cable, apuestas en Internet, monedas de colección, arte y otras “oportunidades de inversión.” Los esquemas pueden variar, pero siempre hay algo que se repite: los inescrupulosos promotores de inversiones fraudulentas se basan en el hecho de que invertir suele ser complicado y que por lo tanto muchas personas no investigan el proceso de las inversiones.

Beneficencia. Los profesionales de la estafa suelen presionar para obtener una donación inmediata, pero no le enviarán información por escrito para que usted pueda verificar de qué se trata. También es posible que intenten confundirlo utilizando nombres que suenan parecidos a los de las organizaciones de caridad o beneficencia que son ampliamente conocidos por el público o hasta pueden usar nombres similares a los de las agencias de cumplimiento de la ley.

Recuperación de Estafas. Es probable que si usted cae en alguna de las estafas mencionadas anteriormente, su nombre sea incluido en una lista “atrapa-bobos” y alguien lo llame nuevamente prometiéndole recuperar su dinero perdido. Tenga cuidado de no perder aún más

dinero convirtiéndose en una víctima de esta práctica común. Ni siquiera los funcionarios a cargo del cumplimiento de la ley le pueden garantizar la recuperación de su dinero.

Regla de Ventas de Telemarketing

La regla de la FTC llamada *Telemarketing Sales Rule* (TSR) requiere que los telemarcaderes le informen al consumidor sobre ciertos asuntos y les prohíbe tergiversar información o hacer declaraciones falsas. Esta regla pone en manos de los consumidores el poder de detener las llamadas de telemarketing no deseadas y le proporciona a los funcionarios estatales de seguridad la autoridad para demandar a los telemarcaderes fraudulentos que operan más allá de las líneas divisorias estatales.

La TSR cubre la mayoría de los tipos de llamadas de telemarketing a los consumidores, incluyendo llamadas para ofrecer productos, servicios, “sorteos,” promociones de premios u oportunidades de inversión. También es aplicable a las llamadas que hacen los consumidores en respuesta a tarjetas postales y otros materiales de ofertas recibidas por correo o por Internet.

Conserve esta información cerca de su teléfono ya que la misma puede ayudarlo a determinar si está hablando con un estafador o con un telemarcader legítimo.

- Es ilegal que un telemarcader lo llame si usted pidió no ser llamado nuevamente. El gobierno federal ha creado el Registro Nacional No Llame (*National Do Not Call Registry*), una manera rápida y gratuita de reducir las llamadas de telemarketing que recibe en su casa. Para inscribirse en el registro o para recibir información sobre el mismo, visite en Internet www.donotcall.gov (vaya al enlace “En español”) o llame a la línea gratuita

1-888-382-1222 (TTY: 1-866-290-4236) desde el teléfono que desea registrar. Usted comenzará a recibir menos llamadas de telemarketing dentro de los tres meses posteriores a la fecha de inscripción en el registro. Su número telefónico permanecerá registrado durante cinco años o hasta que sea desconectado o usted lo quite del registro. Pasados los cinco años, usted podrá renovar la inscripción.

- También es contra la ley que un telemarketer lo llame antes de las 8 a.m. y después de las 9 p.m.
- Aún cuando su número de teléfono no esté inscrito en el Registro Nacional No Llame, usted puede solicitarle a una compañía que lo ponga en su propia lista “no llame” y la compañía debe cumplir con su pedido.
- Los telemarketers deben informarle que se trata de una llamada de ventas e identificarse antes de hacer la oferta de ventas. Si se trata de una promoción de premios, le deben decir que no es necesario que haga una compra o un pago para poder participar o ganar. Si le piden que pague a cambio de un premio, cuelgue.
- Es ilegal que los telemarketers tergiversen o declaren falsamente cualquier información, incluyendo datos sobre sus productos o servicios, ganancias potenciales, rentabilidad o riesgos de la inversión o sobre la naturaleza de un premio en un esquema de promoción de este tipo.
- Antes de que usted pague, los vendedores del sistema de telemarketing deben informarle el costo total de los productos o servicios que están ofreciéndole y cualquier restricción para obtenerlos o utilizarlos, o que la compra es final y no reembolsable. En los casos de una promoción de premios, deben informarle las chances de ganar y cualquier restricción o condición para recibir el premio.
- Es ilegal que un telemarketer haga una extracción o retiro de su cuenta corriente bancaria sin su autorización expresa y verificable. Esto significa que los telemarketers

deben informarle la cantidad de pagos, el monto de cada pago o cuota, la fecha en que se remitirá la cobranza de las cuotas a su banco y a qué cuenta se cargarán.

- Los vendedores del sistema de telemarketing no pueden mentir para obtener su pago, sea cual fuere el método de pago que usted utilice.
- Usted no tiene que pagar por servicios de reparación de crédito, “sala de recuperación” (recovery room) ni servicios de préstamo/ crédito con cargo anticipado hasta tanto se le hayan prestado dichos servicios. (La mayor parte de estas ofertas son una estafa. Las compañías de reparación de crédito afirman que, a cambio del pago de un cargo, pueden cambiar o borrar información negativa exacta de su informe crediticio. Solamente el paso del tiempo puede eliminar ese tipo de información. Los operadores de las “salas de recuperación” contactan a las personas que han perdido dinero previamente en estafas de telemarketing y les prometen que, a cambio del pago de un cargo o una donación a una caridad o beneficencia específica, recuperarán su dinero perdido o el producto o premio que nunca recibieron de parte de un telemarketer. Los préstamos con cargo adelantado o anticipado son ofrecidos por compañías que dicen que pueden garantizarle un préstamo a cambio de un cargo pagado por adelantado. El monto del cargo puede variar desde \$100 hasta varios cientos de dólares.)
- ¡Si usted tiene la más mínima duda sobre una oferta por teléfono, espere a recibir la información por escrito y verifíquela!

Excepciones a la Regla

Si bien la mayoría de los tipos de llamadas de telemarketing está cubierta por la ley, existen algunas excepciones. La Regla de Ventas de Telemarketing **no cubre** los siguientes tipos de llamadas:

- Llamadas efectuadas por los consumidores en respuesta a las publicidades de los medios de

comunicación masiva, tales como anuncios de televisión o de periódicos. (**Si se encuentran cubiertas por la ley** aquellas llamadas en respuesta a anuncios de oportunidades de inversión, oportunidades de negocio que no estén abarcadas por la Regla de Franquicias de la FTC, protección de tarjetas de crédito perdidas, servicios de reparación de crédito, servicios de “salas de recuperación” o préstamos con cargo adelantado.)

- Llamadas efectuadas por los consumidores en respuesta a ofertas de correo directo que declaran toda la información requerida por la ley, excepto aquellas llamadas efectuadas en respuesta a anuncios de oportunidades de inversión, oportunidades de negocio que no estén abarcadas por la Regla de Franquicias de la FTC, protección de tarjetas de crédito perdidas, promociones de premios, servicios de reparación de crédito, servicios de “salas de recuperación” o préstamos con cargo adelantado o ventas adicionales de bienes o servicios (*upselling*, en inglés). El término *upselling* se aplica a la práctica mediante la cual una compañía le ofrece bienes o servicios adicionales después de completar la transacción inicial para la cual hizo la llamada el consumidor.
- Ventas por catálogo.
- Llamadas iniciadas por el consumidor que no son efectuadas en respuesta a ninguna oferta.
- Las ventas no completadas y para las cuales no se requiere ningún pago o autorización para un pago hasta tanto no se haga una representación de ventas cara a cara.
- Llamadas de un negocio a otro, a menos que mediante estas llamadas se ofrezcan artículos de limpieza u oficina consumibles.

- Ventas de servicios en los cuales paga por llamada (*pay-per-call*) y ventas de franquicias. Estas llamadas están cubiertas por otras reglas de la FTC.

Para Reportar una Estafa

Luche contra el fraude telefónico. Denuncie a los estafadores del sistema de telemarketing ante la Comisión Federal de Comercio y su Fiscal General estatal. La Regla de Ventas de Telemarketing otorga a los funcionarios locales a cargo del cumplimiento de la ley la facultad de demandar a los telemarketers fraudulentos que operan más allá de las líneas divisoras estatales.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una segura base de datos llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

Federal Trade Commission	For The Consumer
1-877-FTC-HELP	www.ftc.gov

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education