

# FTC FACTS para Consumidores

## Usted Determina Quien Llama:

### La Nueva Regulación de Ventas de Telemarketing de la FTC



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

REGISTRO  
NACIONAL  
NO LLAME



La enmienda a la Regulación de Ventas de Telemarketing (*Telemarketing Sales Rule, TSR*) de la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) permite a los consumidores controlar el número de llamadas de telemarketing que reciben en sus hogares. La enmienda de esta Regulación dio origen al Registro Nacional No Llame, el cual les permite a los consumidores detener de una manera más fácil y eficaz las llamadas de telemarketing que no desean recibir.

### **¿Cómo puedo incluir mi número en el Registro Nacional No Llame?**

A partir del mes de julio de 2003, usted puede inscribirse en Internet visitando [DONOTCALL.GOV](http://DONOTCALL.GOV) o telefónicamente 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.

## **¿Cuándo entrará en vigor el Registro Nacional No Llame?**

La FTC y los Estados comenzarán a aplicar el Registro Nacional No Llame el 1º de octubre de 2003. Será entonces cuando los consumidores que se inscriban en el registro hasta el 31 de agosto de 2003 comenzarán a observar una reducción en la cantidad de llamadas de telemarketing que reciben.

## **¿Qué comprende la inscripción en el registro?**

Si se inscribe por teléfono, deberá llamar desde el número telefónico que desea registrar. Si se inscribe en Internet, deberá suministrar una dirección de correo electrónico que se utilizará para efectos de verificación. A fin de completar el proceso de inscripción por Internet, deberá abrir el mensaje de correo electrónico que recibirá y presionar sobre el enlace que se incluirá en dicho mensaje dentro de las 72 horas. La única información de identificación que se mantendrá en el registro será el número de teléfono que usted registre. Dentro de los tres meses posteriores a la fecha de su inscripción en el registro, comenzará a recibir una menor cantidad de llamadas de telemarketing.

## **¿Cómo funciona el Registro Nacional No Llame?**

Su número se mantendrá en el registro durante cinco años, hasta que se desconecte o hasta que usted lo elimine del registro. Al término de cinco años, deberá renovar su inscripción.

La ley requiere que los telemarketers consulten el registro cada tres meses y cotejen sus listas de llamadas con los números telefónicos incluidos en dicho registro. Si usted continúa recibiendo llamadas de telemarketing después de haber inscrito su número de teléfono y luego de que éste permanezca en el registro

durante tres meses, podrá presentar una queja visitando DONOTCALL.GOV o llamando al 1-888-382-1222, TTY 1-866-290-4236. Para presentar una queja sobre llamadas no deseadas tendrá que proporcionar 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 a una multa de hasta \$11,000 por cada llamada.

## **¿El Registro Nacional No Llame abarcará a todas las llamadas de telemarketing?**

La inscripción de su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame detendrá la mayoría de las llamadas de telemarketing, pero no todas. Algunos tipos de llamadas están exentos. Las organizaciones políticas, entidades de caridad, encuestadores telefónicos y los negocios de seguros, en tanto se encuentren regulados por ley estatal, podrán continuar llamándolo.

Las organizaciones con las que usted mantenga una relación comercial establecida podrán llamarlo durante un período de hasta 18 meses después de su última compra, pago o entrega — aun cuando su nombre esté incluido en el Registro Nacional No Llame. Asimismo, aquellas compañías a las que usted haya pedido información o ante las cuales haya presentado una solicitud podrán llamarlo durante un período de tres meses. No obstante, su solicitud de no recibir llamadas de una compañía específica prevalecerá sobre cualquier relación comercial existente. Esto significa que si usted le pide a una compañía que no lo llame, ésta deberá respetar su solicitud, independientemente de que exista o no una relación comercial establecida.

Si usted incluye su número en el registro nacional, podrá autorizar por escrito a aquellas

compañías de las cuales sí desee recibir llamadas. Además, aunque no inscriba su número en el registro nacional, usted podrá prohibirle individualmente a ciertos telemarcadores que lo llamen, solicitándoles, uno por uno, que lo incluyan en la lista no llame de su compañía.

Otro punto importante: Aunque las personas que llaman para pedir contribuciones para obras de caridad no tienen que consultar el registro nacional, los telemarcadores que operan con fines de lucro que llamen en nombre de una organización de beneficencia deberán respetar su solicitud de colocar su número en la lista no llame.

## ¿Qué sucede si estoy en la lista no llame de mi Estado?

La mayor parte de los 27 Estados que ya cuentan con listas no llame activas transferirán los números de sus listas al nuevo Registro Nacional No Llame.

Si desea consultar la lista actualizada de Estados que transferirán sus listas no llame al registro nacional, visite la página [www.ftc.gov/donotcall](http://www.ftc.gov/donotcall). Los consumidores que residan en los Estados que están transfiriendo los números de sus listas no llame al registro nacional, no tendrán que reinscribirse. Sin embargo, aquellos consumidores que residan en los Estados que tienen sus propias listas no llame pero que no transfieran sus números al registro nacional, deberán inscribir su número

de teléfono en el registro nacional si optan por limitar las llamadas de telemarketing que reciben en su hogar.

Puede obtener mayor información sobre el Registro Nacional No Llame y la Regulación de Ventas de Telemarketing visitando [www.ftc.gov/donotcall](http://www.ftc.gov/donotcall).



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

La Regulación de Ventas de Telemarketing (TSR) prohíbe toda práctica y acto engañoso o abusivo respecto al telemarketing y protege a los consumidores de las solicitudes telefónicas no

- deseadas a altas horas de la noche:
- El horario de llamadas quedará restringido al período comprendido entre las 8 a.m. y las 9 p.m.
- Los telemarcadores deberán informarle de inmediato la identidad del vendedor u organización de beneficencia y, antes de lanzar su discurso de ventas, deberán indicarle que se trata de una llamada de venta o una solicitud de donaciones para obras de caridad.
- Los telemarcadores deberán revelar toda la información material relativa a los bienes o servicios que estén ofreciendo, así como los términos de la venta. De hecho, se les prohíbe mentir acerca de cualquiera de los términos de su oferta.

Además de crear el registro nacional no llame, la enmienda a la TSR también:

## Restringe la facturación no autorizada.

Antes de facturar cargos a su cuenta de tarjeta de crédito, y cargarlos a una cuenta específica,

# Facts for Consumers

los telemercaderes deberán obtener su consentimiento informado y expreso aceptando la facturación. Si un telemercader 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 telemercader deberá obtener su autorización para utilizar un número de cuenta específico, pedirle que confirme el número mediante la repetición de los últimos cuatro dígitos y, para su protección, grabar toda la transacción telefónica.

## **Reduce las llamadas "abandonadas."**

A partir del 1º de octubre de 2003, se les requerirá a los telemercaderes que conecten su llamada telefónica a un representante de ventas dentro de los dos segundos posteriores al saludo al consumidor. Esto reducirá el número de llamadas de "línea muerta" o colgadas que usted recibe de los telemercaderes. Estas llamadas son el resultado del uso de equipos de discado automático que algunas veces logran conectarse con una cantidad de números telefónicos superior al número de representantes de ventas disponibles. Asimismo, cuando el telemercader no cuente con un representante de ventas disponible, se deberá hacer escuchar al consumidor un mensaje grabado que le indique el nombre y número de teléfono de la entidad que está llamando. La ley prohíbe un discurso de ventas.

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.**

A partir del 29 de enero de 2004, los telemercaderes deberán transmitir su número de teléfono y, de ser posible, también su nombre a través del servicio de identificación de llamadas (*Caller ID*) del consumidor. Esto permitirá proteger su privacidad, aumentará la responsabilidad de los telemercaderes y contribuirá con los esfuerzos de aplicación de la ley.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales dentro del mercado y para proveer información de utilidad al consumidor con el objeto de 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 telemercadeo en su hogar. Para inscribir un número, visite [DONOTCALL.GOV](http://DONOTCALL.GOV) o llame al 1-888-382-1222; TTY 1-866-290-4236.



**REGISTRO  
NACIONAL  
NO LLAME**

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

junio 2003