

# FCC Aviso al Consumidor

## Normas para la lista de "No llamadas" - Lo que el consumidor puede hacer

Recientemente se han hecho diversos avances desde que entró en vigor la lista nacional de "No llamadas" el 1º de octubre de 2003.

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) y la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) comparten la responsabilidad de hacer cumplir la lista nacional de "No llamadas". Los consumidores que todavía no se han registrado en la lista, pueden hacerlo a partir del jueves 9 de octubre de 2003, a las 8.00 a.m., hora oficial del este (EDT, por sus siglas en inglés) al [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov) o llamando al 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236).

Cuando reciba llamadas de televendedores, puede hacer lo siguiente:

- Si su número telefónico ya está registrado en la lista nacional de "No llamadas", mencione al televendedor que usted está en la lista. Anote la hora y la fecha de la llamada e identifique al televendedor como referencia. Necesitará esta información si decide presentar una queja.
- Si no está registrado en la lista nacional de "No llamadas", está todavía a tiempo de indicarle al televendedor que desea ser incluido en la lista de no llamadas de su empresa, si no desea recibir más llamadas de esa compañía. Para su información, anote la fecha y la hora en que pidió ser incluido en la lista específica de la compañía. Esta información puede serle útil si recibe otra llamada de la misma compañía y desea presentar una queja a la FCC.
- Investigue si su estado tiene su propia lista de no llamadas. Si necesita información adicional, comuníquese con el fiscal general del estado o a la oficina estatal que administra la lista.

### Presentación de quejas

La FCC y la FTC aceptarán todas las quejas y compartirán la información de tal forma que los consumidores puedan presentar sus quejas en cualquiera de las dependencias. Además, al presentar una queja por incumplimiento a la norma de la lista de no llamadas, también puede presentar una queja contra el televendedor que llama con fines comerciales (por ejemplo, organizaciones con fines lucrativos) siempre y cuando:



- El televendedor llame antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.; o
- El televendedor deje un mensaje, pero no un teléfono donde usted pueda llamarle para que lo registre en su lista específica de no llamadas; o
- Reciba una llamada de telemarketing de una organización a la que previamente ha pedido que no le llame; o
- La empresa de telemarketing no se identifique; o
- Reciba un mensaje comercial pregrabado de alguien con quien no tiene ninguna relación comercial establecida y que no tiene su permiso para llamarle. (La mayoría de los mensajes comerciales pregrabados son ilegales, aún si no se ha solicitado la inclusión a la lista de no llamadas.)

### **Cómo presentar una queja a la FCC**

Para los consumidores que registraron sus números telefónicos antes del 1º de septiembre de 2003, su número está vigente en la lista y pueden presentar su queja a la FCC o FTC en cualquier momento si reciben llamadas de telemarketing. Para los consumidores que registraron sus números telefónicos después del 31 de agosto de 2003, el registro entra en vigor a los 90 días, de tal forma que pueden quejarse de las llamadas que reciban tres meses después o más de la fecha de su registro.

Las quejas relacionadas con otras normas que no se refieran a la lista de "No llamadas" (por ejemplo, la norma sobre el horario permitido de llamadas entre las 8 a.m. y las 9 p.m.) pueden presentarse en cualquier momento.

Puede presentar una queja por e-mail ([donotcall@fcc.gov](mailto:donotcall@fcc.gov)), Internet ([www.fcc.gov/cgb/donotcall/](http://www.fcc.gov/cgb/donotcall/)), teléfono de voz 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) o teléfono de texto (TTY) 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) o por correo. La carta debe incluir:

- Nombre, dirección y teléfono donde se le puede localizar en días laborales;
- el número de teléfono involucrado en la queja y;
- información lo más específica posible, incluyendo la identidad del televendedor o de la compañía que le llamó, la fecha cuando se registró en la lista nacional de "No llamadas" o solicitó a una empresa incluirlo en su lista particular de "No llamadas", y fecha o fechas de llamadas de telemarketing hechas después por ese televendedor o compañía.

Si manda su queja por correo, envíela a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554



## Derecho de acción del consumidor

Los consumidores además de presentar una queja a la FCC o la FTC, pueden considerar la posibilidad de llevar la queja ante una corte estatal.

Si necesita más información sobre las normas de las listas de “No llamadas” consulte [www.fcc.gov/cgb/donotcall/](http://www.fcc.gov/cgb/donotcall/). y para la información sobre la Ley de Protección al Consumidor sobre el uso de teléfonos (TCPA, por sus siglas en inglés), consulte la página [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/tcpa.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/tcpa.html). Para obtener información sobre el envío de facsímiles no deseados, consulte en la página web [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/unwantedfaxes.html).

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) 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.*

031009\*

