Llamadas no deseadas de vendedores telefónicos y la lista No-Llamar

De conformidad con la ley de protección al consumidor de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act*, en inglés) la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) ha puesto en vigencia normas que regulan las llamadas no deseadas de vendedores telefónicos – incluyendo las que usan mensajes automatizados y pregrabados. De conformidad con las normas actuales de la FCC:

- Toda persona que haga una llamada telefónica de solicitud a su hogar debe proporcionar su nombre y el de la persona o entidad que representa en la llamada, además del número telefónico o dirección donde la persona o entidad puedan ser contactadas.
- Las llamadas telefónicas de solicitud a su hogar están prohibidas antes de las 8 de la mañana y después de las 9 de la noche.
- Los vendedores telefónicos deben responder inmediatamente cualquier pedido que usted haga durante una llamada de solicitud, para que no le llamen (*do-not-call request*, en inglés).

En 2003, en una gestión destinada a aumentar la protección a los consumidores, la FCC ayudó a establecer la lista nacional "No-Llamar" (*Do-Not-Call list,* en inglés) en conjunto con la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC* por sus siglas en inglés).

¿En qué consiste la lista nacional No-Llamar (*Do-Not-Call list,* en inglés) y cómo opera?

La lista nacional No-Llamar (*Do-Not-Call list*, en inglés) protege solamente a los números telefónicos personales, ya sean residenciales o móviles. Una vez que usted haya agregado su (s) número (s) telefónico (s) personal (es) --ya sea residenciales o móviles-- a la lista nacional No-Llamar (queda prohibido que los vendedores telefónicos efectúen llamadas de solicitud a esos números telefónicos. Su (s) número (s) se mantendrá (n) en la lista a menos que usted lo (s) elimine de la misma o suspenda su servicio – no es necesario volver a inscribir los números.

Usted puede inscribir su número telefónico residencial o el número de su teléfono móvil en la lista nacional No-Llamar, llamando por teléfono o vía Internet sin ningún costo. Para agregar un número telefónico a la lista No-Llamar vía Internet, visite www.donotcall.gov (en inglés). Para inscribirlo vía telefónica, llame al 1-888-382-1222 (voz) o al 1-866-290-4236 (TTY). Usted debe llamar desde el número telefónico que desea inscribir.

Los vendedores telefónicos tienen hasta 31 días --a partir de la fecha en que usted inscribe su número telefónico-- para eliminarlo de sus listas de llamadas y dejar de llamarle.

¿Qué se entiende por llamada de solicitud?

Una llamada telefónica de solicitud es una llamada telefónica que tiene como fin el avisaje publicitario. Sin embargo, algunas solicitudes telefónicas son permisibles de conformidad con las normas de la FCC, incluyendo: llamadas o mensajes efectuados con su permiso expreso y previo; por parte o en representación de organizaciones sin fines de lucro; exentas de impuestos o por parte de una persona

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

u organización. Sin embargo, que exista una relación de negocios establecida con una compañía ya no da a las llamadas por parte de dicha empresa a su hogar la categoría de exentas o permisibles. Las compañías y vendedores telefónicos deben contar con su permiso expreso antes de llamarle.

¿Hay otras listas en las que yo pueda inscribir mi número telefónico?

Sí. Numerosos estados poseen en la actualidad listas estatales No-Llamar para sus residentes. Póngase en contacto con su comisión estatal de servicios públicos o con su oficina de protección al consumidor para averiguar si su estado posee dicha lista y para saber cómo inscribir su (s) número (s). Si quiere obtener la información de contacto de su comisión de servicios públicos, ingrese a www.naruc.org/commissions.cfm (en inglés).

¿Qué puedo hacer si continúo recibiendo este tipo de llamadas?

Si piensa que usted ha recibido una llamada telefónica de solicitud en transgresión con alguna norma de la FCC, usted puede presentar una queja ante la FCC. La FCC puede emitir citaciones de advertencia e imponer multas contra las compañías que transgredan o que sean sospechosas de haber transgredido las normas No-Llamar (*do-not-call rules,* en inglés) pero no otorga reparaciones por daños a personas individuales.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés) https://consumercomplaints.fcc.gov
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 7 de noviembre de 2015