

Faxes Indeseados (Faxes “Basura”)

El envío de publicidad impresa vía fax se conoce como “faxes basura” (*junk faxes*, en inglés), cuando dichos faxes no han sido expresamente solicitados. En la mayoría de los casos, las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés) derivadas de la ley de protección al usuario de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act*, en inglés) y de la ley de prevención de faxes “basura” (*Junk Fax Prevention Act*, en inglés) prohíben el envío de faxes no solicitados.

¿En qué casos las compañías están autorizadas a enviar publicidad a mi máquina de fax?

Las empresas no están autorizadas a enviarle faxes “basura” a menos que usted les haya dado permiso o tenga una relación de negocios establecida con dichas empresas y les haya proporcionado voluntariamente su número de fax. También están autorizados los faxes publicitarios a clientes que tienen una relación de negocios establecida con la empresa, cuando:

- Se obtuvo el número de fax directamente de un cliente, como parte de una postulación, de su información de contacto o de su renovación de membresía, como ejemplos.
- Se obtuvo el número de fax de una lista de contactos, de un aviso publicitario o sitio web. Excepto cuando el consumidor ha indicado expresamente en dichos materiales que no acepta faxes publicitarios no solicitados.
- Se ha adoptado medidas razonables para verificar que el consumidor autorizó incluir su número de fax en una lista de contactos.

Cómo optar por no recibir faxes indeseados (“opt out”)

Toda la publicidad por fax debe incluir una notificación e información de contacto, en la primera página del fax, que los consumidores puedan usar para optar por no recibir faxes. La información de “opt out” debe ser fácil de encontrar y debe incluir una forma gratuita para enviar su pedido de “opt out” al originador del fax no deseado. Por ejemplo, un número telefónico local o para llamadas gratuitas, una dirección de sitio web o de correo electrónico. Estos datos de contacto gratuito para optar por no recibir faxes no deseados deben estar disponibles para el consumidor las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Cuando usted envíe una solicitud de “opt out” asegúrese de identificar los números de envío y recepción de faxes. Los originadores de los faxes no solicitados (faxes “basura”) deben suspender el envío de dichos faxes dentro de treinta días, a partir del día que el consumidor optó por no recibir faxes.

¿Qué es un difusor de faxes (“fax broadcaster”)?

A menudo, los avisos publicitarios por fax son enviados masivamente por un difusor independiente, a nombre de una empresa o entidad. En general, la persona o empresa a nombre de quien se envía el fax o cuya propiedad, bienes o servicios se publicitan, es legalmente responsable de la transgresión a las normas de faxes “basura”, aunque no haya enviado personalmente el fax. Un difusor de faxes también podría ser legalmente responsable de dicha transgresión si su participación en el envío ha sido “considerable” (*high degree of involvement*, en inglés). Una participación considerable incluye la obtención de los números de fax de los receptores; haber dado asesoría engañosa, indicando que el envío del fax publicitario a dichos números es legalmente admisible y haber dado consejos relacionados supuestamente con el cumplimiento de las normas para los faxes “basura”.

Gestión de asistencia al consumidor de la FCC

La FCC puede enviar notificaciones de advertencia e imponer multas contra las compañías que transgredan o que presuntamente hayan transgredido una norma. Pero la FCC no impone multas individuales por dichas transgresiones. Si usted recibe un fax publicitario de una instancia con la que no mantiene una relación de negocios o a quienes no ha otorgado autorización expresamente, usted puede presentar una queja ante la FCC. Quienes transgredan las normas de faxes “basura” podrían ser multados. Sin embargo, la FCC no otorga compensaciones por daños de manera individual a quienes resulten afectados por dichas transgresiones.

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

Recursos adicionales

Usted puede presentar quejas ante sus autoridades estatales, incluyendo su oficina estatal de protección al consumidor, o la oficina de procuraduría o fiscalía de su estado (*Attorney General*, en inglés). Encontrará la información de contacto de dichas instancias en las páginas azules o sección de gobierno de su guía telefónica local.

Usted también puede presentar una demanda privada contra el presunto transgresor de las normas, en los tribunales correspondientes a su jurisdicción. Mediante una demanda privada, usted podría recobrar pérdidas monetarias causadas por la transgresión a la ley de protección al usuario de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act*, en inglés) o recibir hasta \$500 (quinientos dólares) por cada trasgresión que le causó daños –el monto alternativo más alto prevalecerá. Si los tribunales determinan que quien transgredió las normas lo hizo voluntariamente y a sabiendas, las compensaciones por daños podrían triplicarse. La presentación de quejas ante la FCC no impide la presentación de demandas adicionales en los tribunales estatales.

Formatos accesibles

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

Última edición: 17 de febrero de 2016

