

Robocalls: Preguntas Frecuentes

Las “robocalls” son llamadas de mercadeo automatizadas, pregrabadas -- no solicitadas -- a teléfonos de línea fija, así como todas las llamadas automatizadas o pregrabadas o incluso mensajes de texto a números telefónicos móviles o a números telefónicos de emergencia y de habitaciones de pacientes en establecimientos de salud. De acuerdo a la ley de protección al usuario de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act, TCPA*, por sus siglas en inglés), la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) establece límites a numerosos tipos de *robocalls*. Sin embargo, algunos están permitidos, siempre y cuando el usuario haya concedido permiso previamente. Las normas para teléfonos de línea fija son diferentes de las normas para teléfonos móviles.

¿Cuáles son las normas para las *robocalls*?

Las normas de la FCC exigen obtener su consentimiento por escrito – en papel o por la vía electrónica, incluyendo formularios electrónicos, teclado telefónico – o una grabación de su consentimiento oral, antes de efectuar una llamada de mercadeo pregrabada a su teléfono residencial o una llamada de mercadeo automatizada, pregrabada o el envío de un texto a su número telefónico móvil.

¿Cuáles son las exigencias para los vendedores telefónicos que llaman a mi línea fija?

Las empresas deben contar con su consentimiento previo por escrito, antes de efectuar llamadas de mercadeo automatizadas (*robocalls*). Los vendedores telefónicos ya no pueden efectuar llamadas telefónicas de mercadeo a su teléfono de línea fija residencial, por el sólo hecho de haber establecido previamente una “relación de negocios”, ya sea porque usted había comprado algo a esa compañía o porque la había contactado para efectuar consultas.

¿Están permitidas las *robocalls* a teléfonos móviles?

Se exige su consentimiento escrito u oral para TODAS las llamadas automatizadas o pregrabadas y para textos enviados a su teléfono móvil. A los vendedores telefónicos nunca se les ha permitido efectuar llamadas automatizadas o pregrabadas (*robocalls*) a su teléfono móvil por el sólo hecho de haber establecido previamente con usted una “relación de negocios”.

¿Todas las llamadas pregrabadas automatizadas a mi teléfono fijo están prohibidas?

No siempre. Los mensajes de información, como aquellos referidos a cierres de escuelas o información sobre vuelos, están permitidos aunque no haya autorización previa por escrito.

¿Qué otras llamadas automatizadas están permitidas según las normas de la FCC?

Las llamadas de estudios de mercado o de encuestas, a números telefónicos residenciales de línea fija, no están sujetas a las restricciones de la FCC. Tampoco lo están las llamadas en nombre de grupos exentos de impuestos y sin fines de lucro. Las normas exigen que las llamadas pregrabadas, incluyendo aquellas de estudios de mercado o de encuestadores, identifiquen al autor de la llamada, al comienzo del mensaje y que incluyan un número telefónico para contactarles. Todas las llamadas automatizadas o pregrabadas a teléfonos móviles que no sean llamadas de emergencia están

prohibidas, cuando no cuentan con consentimiento previo expreso, sin importar el contenido de la llamada.

¿Puedo optar por no recibir llamadas automatizadas?

Las normas de la FCC exigen a los vendedores telefónicos dar la opción en un menú, ofrecido a los consumidores inmediatamente durante una llamada de mercadeo pregrabada, para que estos últimos opten por no recibir llamadas de mercadeo automatizadas. El mecanismo para optar por no recibir llamadas debe ser anunciado al comienzo del mensaje y dicha opción debe estar disponible durante toda la extensión de la llamada.

Lista No-Llamar

Al incluir su número residencial o móvil en la lista nacional No-Llamar (*Do-Not-Call list*, en inglés), queda prohibido que los vendedores telefónicos le llamen – incluso si lo hacen sin usar llamadas pregrabadas o automatizadas. Excepto cuando usted haya autorizado expresamente, por escrito, que le pueden llamar. O cuando están exentos de la norma. Para inscribir un número telefónico ingrese a www.donotcall.gov (en inglés).

Presentación de quejas

Usted cuenta con múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- 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 sobre 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, documento en Word, de texto o de audio – escribanos o llámenos a la dirección o números telefónicos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 23 de febrero de 2016

