



INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL CLIENTE

Telemercadeo

Telemercadeo es un método de mercadeo directo donde el vendedor solicita al posible cliente que compre productos o servicios, bien sea por teléfono o a través de una cita para una reunión personal o una conferencia web posterior que se programa durante la llamada. El telemarketing también puede incluir ofertas de ventas grabados que se reproducen por teléfono mediante marcación automática.

Sugerencias generales de telemarketing

Las siguientes sugerencias son del Centro Nacional de Información sobre Fraudes (National Fraud Information Center):

- Haga negocios solamente con aquellas personas o empresas a las que conozca y en las que confíe
- Asegúrese de entender la oferta
- Revise los antecedentes de la compañía
- Tenga cuidado a quién le proporciona su información financiera o cualquier otra información personal
- Es probable que le resulte más cómodo pagar con tarjeta de crédito que con un cheque, efectivo o giro, siempre y cuando sepa con quién está tratando
- Tómese su tiempo para decidir
- Resista la presión cuando le pidan que envíe su pago mediante servicio de mensajería privado, transferencia electrónica o entrega al día siguiente
- No participe en concursos u otros juegos de azar a menos que conozca a la compañía o la organización que los patrocina
- Si perdió dinero a causa de un agente de telemarketing fraudulento, tenga cuidado con los “servicios de recuperación” falsos que ofrecen recuperarlo para usted, a cambio de un pago por adelantado
- Usted sí tiene cierto control sobre quiénes pueden llamarle por teléfono. Puede pedirle al agente de telemarketing que no le vuelva a llamar.
- Puede reducir las llamadas no deseadas al registrarse en listas de “no llamar”.
- No sienta timidez para colgar.

Obligaciones de los agentes de telemarketing

De acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos (Telephone Consumer Protection Act, TCPA), los agentes de telemarketing deben seguir directrices específicas:

- Identificarse a sí mismos y a sus empresas
- Decirle por qué están llamando
- Proporcionar un número de teléfono o una dirección donde se pueda establecer contacto con ellos
- Llamar a su casa solamente entre las 8 a.m. y las 9 p.m.
- Mantener una lista de “no llamar” y respetar cualquier solicitud de no volver a llamar indefinidamente
- No bloquear la identificación para las unidades de Identificación de llamadas
- No llamar a las residencias con voces artificiales o mensajes pregrabados, sin consentimiento previo
- No transmitir mensajes comerciales no solicitados por fax (“faxes basura”), sin consentimiento previo

Llamadas pregrabadas

En agosto de 2008, la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) modificó la Regla de Ventas de Telemarketing (Telemarketing Sales Rule, TSR) al prohibir llamadas de telemarketing que entreguen mensajes pregrabados, a menos que un consumidor haya aceptado previamente recibir tales llamadas de parte del vendedor. A partir del 1 de septiembre de 2009, las empresas de telemarketing sólo pueden realizar llamadas pregrabadas a clientes que acepten por escrito recibirlas. Las empresas de telemarketing tendrán que incluir un mecanismo de exclusión que se active al presionar un tecla o mediante voz para todas las llamadas. Además, los mensajes pregrabados deben indicar al principio de la llamada que el destinatario puede solicitar ser colocado en la lista de “no llamar” de la compañía en cualquier momento durante el mensaje.

(Continúa en el reverso)

(Viene del anverso)

Las llamadas “informativas” pregrabadas, como las relacionadas con el cuidado de la salud, recordatorios de citas de servicios, información sobre vuelos y las organizaciones sin fines de lucro con las que el destinatario tenga establecida una relación, están exentas de la regla.

Registro de no llamar

El Estado de Texas ofrece a sus residentes dos tipos de listas de no llamar: la Lista Estatal de No Llamar y la Lista de No Llamar del Servicio Eléctrico. Su número permanecerá en ambas listas de No llamar de Texas durante tres años desde la fecha en que se registró.

El registro en línea en www.texasnocall.com es gratis.

Si se registra a través de la opción de Registro Automatizado llamando al 1-866-896-6225 o envía su solicitud por correo postal, se aplica un cargo por registro de \$2.25 por cada número de teléfono.

Los registros por teléfono se deben pagar con tarjeta de crédito MasterCard o Visa. Las solicitudes enviadas por correo postal se pueden pagar con

cheque personal, giro o tarjeta de crédito.

Pedir una solicitud por escrito:

TEXAS NO CALL

PO Box 313

E. Walpole, MA 02032

Para obtener más detalles, consulte la Hoja Informativa sobre Solicitudes de No Llamar de la Comisión de Servicios Públicos.

Registro nacional de no llamar

El Registro nacional de no llamar le da la opción de recibir o no recibir llamadas de telemarketing en su hogar. Los números de teléfono colocados en el registro se mantendrán allí permanentemente debido al Proyecto de Ley sobre Mejoras en las Listas de No Llamar (Do-Not-Call Improvement Act) de 2007, que se convirtió en ley en febrero de 2008. El Registro nacional de no llamar es administrado por la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), el organismo de protección al consumidor de la nación, y tanto la FTC como los cuerpos de seguridad del estado velan por su cumplimiento.

Permítanos ayudarle

PREGUNTAS:

Llame al: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Visit: www.puc.state.tx.us

Correo electrónico: consumer@puc.state.tx.us

QUEJAS:

Llame al: 1-888-782-8477, in Austin 512-936-7120
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Consumer Protection, P.O. Box 13326,
Austin, TX 78711-3326

En línea: <http://espanol.puc.state.tx.us/consumer/complaint/Complaint.es.aspx>