Oficina del
Fiscal General

Solicitaciones Telefónicas

(Telephone Solicitation)

LAWRENCE WASDEN
FISCAL GENERAL
700 West Jefferson Street
Boise, Idaho 83720-0010
www.ag.idaho.gov

Estado de Idaho
Oficina del Fiscal General
Lawrence Wasden

Estimado habitante de Idaho:

El telemercadeo es un negocio importante y legítimo pero a la vez muchos habitantes de Idaho han sido objeto de pérdidas financieras a causa del engaño de telemercaderistas inescrupulosos. De manera similar los habitantes de Idaho reportan que el gran número de llamadas que reciben perturba su tranquilidad e interrumpe su vida familiar.

Mi despacho creó este folleto para ayudar a los consumidores de Idaho a entender cómo se pueden proteger del telemercaderista engañoso. Mientras ganamos nuestras batallas en la corte, la mejor defensa en contra del fraude es que el consumidor esté informado de sus derechos.

Además, este folleto contiene información acerca de la *Idaho No Call Law* (Ley de Idaho para no recibir llamadas de telemercadeo) y la *Federal Trade Commission's national Do Not Call Registry* (lista nacional de teléfonos para no recibir llamadas de telemercadeo, de la Comisión Federal de comercio.) Invito a los habitantes de Idaho que quieran reducir este tipo de llamadas, para que se registren para recibir estos servicios.

Espero que la información que aparece en este folleto minimice los problemas relacionados con las solicitaciones telefónicas indeseadas y engañosas.

Atentamente,

LAWRENCE G. WASDEN
Fiscal General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1

TERMINOLOGÍA 1

LEY DE TELEMERCADEO DE IDAHO 3

DERECHOS DEL CONSUMIDOR 3
NOTIFICACIÓN DE CANCELACIÓN 3
RESPONSABILIDADES DEL TELEMERCADERISTA 4
ACTOS ILEGALES 5

LAS LEYES PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO 6

REGISTRASE PARA QUE LO CUBRA LA LEY PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO 6
IDAHO'S NO CALL LAW (LEY DE IDAHO PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO) 6
THE NATIONAL NO CALL LAW (LEY NACIONAL PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO) 7
LLAMADAS EXENTAS 7

CONSEJOS AL CONSUMIDOR 7

FAXES NO SOLICITADOS 8

INTRODUCCIÓN

Mientras que muchos telemercaderistas hacen negocios legítimos, muchas personas reportan engaños por parte de telemercaderistas. Como respuesta, la legislatura promulgó la ley de solicitación telefónica de Idaho (*Idaho Telephone Solicitation Act*.) Esta ley le brinda a los consumidores ciertos derechos e impone deberes específicos a los solicitadores telefónicos. Esta ley está diseñada para salvaguardar al público del engaño y problemas financieros.

La mejor forma para combatir a los telemercaderistas engañosos es estar informado. Dedique tiempo para investigar un negocio y para considerar cuidadosamente una compra antes de realizarla.

Muchas personas también están cansadas de la cantidad de llamadas que reciben. Por solicitud de la Oficina del Fiscal General, la legislatura de Idaho promulgó la *No Call List* del Fiscal General (Lista de los teléfonos para no recibir llamadas) para los ciudadanos de Idaho. Dicha ley les permite inscribir el número telefónico residencial y móvil en una lista a aquellas personas que no deseen recibir solicitaciones telefónicas. Está prohibido que los telemercaderistas llamen a cualquier número de esta lista.

TERMINOLOGÍA

A continuación aparecen algunas definiciones de los términos más frecuentes al hablar de solicitaciones telefónicas.

- "*Unsolicited*" (no solicitado): cualquier oferta de bienes o servicios que se le presenta a alguien sin previa invitación o permiso de esta persona.

- "*Telephone solicitor*" o "*telemarketer*" (solicitador telefónico o telemercaderistas): cualquier persona que realiza una llamada telefónica no solicitada a un consumidor, con el fin de pedir, invitar o animar al consumidor a que compre o invierta en bienes o servicios. La persona que hace dichas llamadas es un "solicitador telefónico" si llama por cuenta propia, a nombre de otra compañía o a través de un dispositivo de marcación automática. La definición incluye una persona que llama a ofrecer regalos gratis, premios, cuando en realidad lo que se pretende es que la persona que recibe la llamada haga un acuerdo de compra de bienes o servicios durante el tempo que dure la llamada o de devolución de la llamada.
- "*Written confirmation*" (confirmación escrita): lo que el comprador recibe, por escrito, y que incluye la siguiente información:

    1. Fecha de compra,

    2. La dirección completa del solicitador telefónico y el número de registro del telemercaderista,

    3. Una lista de todos los bienes y/o servicios adquiridos,

    4. Una lista del precio de cada bien y/o servicio adquirido,

    5. La cantidad total de la compra realizada por el comprador, y

    6. La notificación de cancelación requerida.

LEY DE TELEMERCADEO DE IDAHO

Derechos del consumidor

Bajo la ley de solicitación telefónica (Telephone Solicitation Act), en la mayoría de situaciones los consumidores tienen derecho a:

- Recibir confirmación escrita de cualquier compra de bienes o servicios realizada durante el transcurso de una llamada,
- Solicitar y recibir una factura pormenorizada de los bienes y servicios comprados,
- Cancelar cualquier compra realizada por teléfono, sin compromiso alguno, hasta el tercer (3) día hábil después de recibir la confirmación escrita, y
- Presentar una demanda contra el telemercaderista que lo comprometió utilizando tácticas de venta ilusorias y/o engañosas durante una llamada de negocios no solicitada.

Notificación de cancelación

Como ya se mencionó, un consumidor puede cancelar una transacción de venta telefónica sin multa u obligación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que el consumidor recibe la confirmación escrita de la compra.

El negocio debe devolver los pagos realizados por el consumidor dentro de los diez (10) días hábiles después de recibir la notificación de cancelación.

Cuando un consumidor cancela una transacción, el consumidor debe devolver los bienes al negocio dentro de los 21 días siguientes a la fecha en la que se recibe el reembolso.

Para cancelar la transacción, el consumidor debe depositar en el correo o enviar una notificación de cancelación escrita, firmada y fechada. Esto lo debe hacer máximo antes de la medianoche del tercer día hábil después de recibir la confirmación escrita de la compra.

Contacte al negocio para obtener la dirección de correo del remitente si el negocio no la ha brindado claramente.

Responsabilidades del telemercaderista

- Los telemercaderistas deben decir claramente que están realizando una llamada de ventas.
- Un telemercaderista debe identificar claramente la compañía y la naturaleza del producto o servicio que ofrece para la venta.
- Si la llamada tiene que ver con una promoción de premio, el telemercaderista debe explicar que "no se necesita realizar ninguna compra o pago para ganar". (Esto se debe explicar claramente al consumidor antes o al realizar la descripción del premio).
- Si el consumidor así lo solicita, los telemercaderistas deben revelar el número de registro de telemercadeo asignado por la Oficina del Fiscal General de Idaho. El tener el número de registro no indica que la Oficina del Fiscal General respalde el negocio, se da simplemente para tener una referencia y mantener un registro.
- Los telemercaderistas están limitados a realizar llamadas telefónicas entre las 8 a.m. y las 9 p.m. Pueden llamar los siete días de la semana y los días festivos.

Actos ilegales

Es ilegal que un solicitador telefónico:

- Intimide o acose a alguna persona en términos de una solicitación telefónica,
- No cuelgue y no deje libre la línea telefónica del consumidor de inmediato si así lo solicita el consumidor,
- Describa engañosamente el precio, calidad o disponibilidad de los bienes y servicios que ofrece para la compra,
- Utilice cualquier dispositivo o método que pueda bloquear el número telefónico o engañe al receptor de la llamada con la identidad del solicitador en un dispositivo de identificación de llamadas (NOTA: según la ubicación, algunos números telefónicos pueden aparecer como "no disponibles" o "fuera del área"),
- Publica, represente o indique que tiene la aprobación o respaldo de cualquier oficina o agencia gubernamental a menos que así sea. (Sería buena idea que los consumidores verifiquen dicha información directamente con la agencia gubernamental antes de realizar una compra con la organización.)

La Oficina del Fiscal General no respalda ningún negocio o solicitación. Si un telemercaderista afirma que la oficina respalda a un telemercaderista o sus productos, el consumidor debe considerar dicha afirmación como falsa y reportarla al Fiscal General.

LAS LEYES PARA NO RECIBIR LLAMADAS DE TELEMERCADEO

Existen dos leyes para no recibir llamadas de telemercadeo, una estatal y una federal, que ofrecen protección para ofrecer protección a los residentes de Idaho respecto a las llamadas de telemercadeo no deseadas.

Registrase para que lo cubra la ley para no recibir llamadas de telemercadeo

El Fiscal General invita a los habitantes de Idaho que no deseen recibir solicitaciones telefónicas a que registren sus números telefónicos residenciales y móviles en estas listas. El registro es gratuito.

Para registrarse, ingrese al sitio de Internet del Fiscal General (idaho.gov/ag) y siga los enlaces que lo llevan al sitio de registro de la *Federal Trade Commission* (Comisión Federal de comercio). Los teléfonos registrados quedan cubiertos por las dos leyes: la ley de Idaho y la ley nacional para no recibir llamadas de telemercadeo (*Idaho's No Call Law* y *National No Call Law*).

Idaho's No Call Law (Ley de Idaho para no recibir llamadas de telemercadeo)

La ley de Idaho para no recibir llamadas de telemercadeo ayuda a los consumidores de Idaho a reducir el número de solicitaciones telefónicas no deseadas. Los consumidores pueden inscribir los números telefónicos de su casa y de su teléfono móvil en un registro de personas que no desean ser contactadas por los solicitadores telefónicos. Los telemercaderistas no pueden llamar a los números telefónicos registrados. Si un telemercaderista llama a un número registrado en dicha lista, puede enfrentar una demanda en la corte y sanciones civiles bajo la ley estatal.

The National No Call Law (Ley nacional para no recibir llamadas de telemercadeo)

la *Federal Trade Commission* (*FTC*) (Comisión Federal de comercio) administra el registro nacional de teléfonos a los que no se puede llamar con fines de telemercadeo. La ley nacional para no recibir llamadas de telemercadeo funciona de manera similar a la ley de Idaho para no recibir llamadas de telemercadeo. Cuando usted se registra en la lista de la *FTC*, sus números telefónicos quedan cubiertos por las dos leyes, la estatal y la federal.

Llamadas exentas

Algunas llamadas no son realmente "solicitaciones telefónicas" según la definición de este término en la ley. Las leyes para no recibir llamadas de telemercadeo no cubren dichas llamadas.

Entre las llamadas exentas están:

- Llamadas que buscan una donación de caridad,
- Llamadas que son para realizar una encuesta o investigación,
- Llamadas que una empresa u oficina realiza a clientes que tienen una relación de negocios establecida y existente con la compañía.

CONSEJOS AL CONSUMIDOR

- Usted no tiene que contestar su teléfono cada vez que suene. Si la llamada es importante, la persona que está llamando lo volverá a hacer.
- Si está recibiendo solicitaciones telefónicas no deseadas, considere la opción de registrar su número telefónico en la la *Federal Trade Commission's Do*

Not Call Registry (lista de teléfonos para no recibir llamadas de telemercadeo, de la Comisión Federal de comercio.) Con este registro usted queda cubierto por las dos leyes, la estatal y la federal.

- Si usted tiene una máquina contestadora o servicio de telemensajes, añada un mensaje corto que recuerde a las personas que llaman que su casa no acepta llamadas de solicitaciones.
- Si usted no está inscrito en la lista de teléfonos para no recibir llamadas de telemercadeo y no quiere recibir una llamada de ventas, simplemente cuelgue el teléfono o pida a la persona que está llamando que no lo vuelva a hacer.
- Si su número está registrado en la lista de teléfonos para no recibir llamadas de telemercadeo y recibe una llamada ilegal, presente una queja por escrito ante la División de Protección al Consumidor de la oficina del Fiscal General. Usted puede presentar la queja en el sitio de Internet del Fiscal General o imprimir el formato para hacerlo desde el sitio de Internet y enviarlo a la oficina.
- Si está considerando realizar una compra a través de un telemercaderista, pida al solicitador que le envíe detalles por escrito de los bienes o servicios que se le van a brindar antes de realizar una compra. Esto le dará tiempo para considerar cuidadosamente si realiza la compra o no. Además, le permitirá tener por escrito todas las promesas de quien lo llamó.

FAXES NO SOLICITADOS

La publicidad a través de faxes no solicitados es ilegal en Idaho.

Los negocios y las residencias reciben todos los días publicidad no solicitada a través de las máquinas de fax.

Muchas de estas propagandas promocionan vacaciones a bajo costo y los precios, por lo general, parecen demasiado buenos para ser reales. Estas llamadas "vacaciones" por lo general se convierten en oportunidades en las que hay que invertir tiempo. Otros tipos de faxes no solicitados incluyen promociones de existencias o surtido de mercancías y publicidad acerca de diferentes productos de negocios.

La mayoría de esta publicidad se dirige a los dueños de pequeños negocios. Con frecuencia, la publicidad la hace en forma de "ráfaga de faxes" una tercera parte (compañías de mercadeo). Así los productos y servicios ofrecidos sean legítimos, este tipo de publicidad no lo es.

La publicidad a través de faxes no solicitados puede ser frustrante y muy costosa para los receptores. La persona que hace la publicidad está utilizando los recursos del receptor: el papel, el tóner, la electricidad y el tiempo, para publicitar sus productos o servicios.

La Oficina del Fiscal General hace cumplir la ley al prohibir la publicidad a través de los faxes no solicitados. Usted puede entablar una demanda ante la División de Protección al Consumidor.

Manuales de protección al consumidor

Donaciones a instituciones benéficas

Foreclosure Prevention: A Workbook *

Guidelines for Motor Vehicle Advertising in Idaho *

Manual de protección al consumidor de Idaho

Ley del limón de Idaho

Seguridad en Internet

Guía del dueño y el inquilino

Construcción residencial

Manual para adultos mayores de 60 años

Service on an Idaho Nonprofit Board of Directors *

Solicitaciones Telefónicas

Manual del joven adulto

*Sólo en inglés

Los fondos para pagar esta publicación provinieron de subvenciones que obtuvo la División de Protección al Consumidor del Fiscal General. Los contribuyentes de impuestos no pagan por los esfuerzos de educación al consumidor del Fiscal General tales como la publicación de este folleto.

La División de Protección al Consumidor hace cumplir las leyes de protección al consumidor de Idaho, brinda información al público de asuntos del consumidor y ofrece un proceso de mediación de información para quejas particulares de consumidores.

Si usted tiene un problema o una pregunta como consumidor, favor de llamar al (208) 334-2424 ó gratis en Idaho al (800) 432-3545. Están disponibles el acceso TDD y los servicios de interpretación Language Line. La página de Internet del Fiscal General está disponible al www.ag.idaho.gov.

Última revisión 8/2004