Preguntas & Respuestas: Registro Nacional No Llame

Q&A: The National Do Not Call Registry

Federal Trade Commission ■ Bureau of Consumer Protection ■ Division of Consumer & Business Education

Quiero saber más sobre el Registro Nacional No Llame

1. ¿Por qué debería inscribir mi número de teléfono en el Registro Nacional No Llame?

El Registro Nacional No Llame le brinda la oportunidad de limitar las llamadas de telemercadeo que recibe. Una vez que inscriba su número de teléfono, los telemercaderes que se encuentran cubiertos por el Registro Nacional No Llame tendrán un plazo de 31 días desde la fecha en que usted se registró para dejar de llamarlo.

2. ¿Quién administra el Registro Nacional No Llame?

El Registro Nacional No Llame está administrado por la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission,* FTC), que es la agencia nacional encargada de la protección del consumidor. El cumplimiento de las disposiciones de este registro está a cargo de la FTC, la Comisión Federal de Comunicaciones *(Federal Communications Commission,* FCC) y los funcionarios estatales encargados de la aplicación de la ley.

3. ¿Por qué razón se creó el Registro Nacional No Llame?

El registro fue creado para ofrecer a los consumidores una opción sobre las llamadas de telemercadeo que reciben. La decisión tomada por la FTC para crear el Registro Nacional No Llame fue el punto culminante de una amplia revisión de tres años de duración de la Regla de Ventas de Telemercadeo (*Telemarketing Sales Rule,* TSR), como así también de la vasta experiencia adquirida por la Comisión durante los siete años de aplicación de la TSR. La FTC realizó numerosos talleres, reuniones y sesiones informativas para solicitar la reacción y comentarios de las partes interesadas y consideró alrededor de 64,000 comentarios del público, cuya mayoría se expresaba a favor de la creación del registro. El expediente completo del proceso de revisión de la Regla pue-de consultarse en Internet visitando, www.ftc.gov/bcp/rulemaking/tsr/tsrrulemaking/index.htm (*en inglés*).

¿Cómo funciona el proceso de inscripción?

4. ¿Cuánto tiempo pasará desde la fecha de mi inscripción hasta que empiece a notar una reducción de la cantidad de llamadas?

Los telemercaderes cubiertos por el Registro Nacional No Llame tienen un plazo de 31 días contados a partir de la fecha de su inscripción para dejar de llamarlo.

AUTHENTICATED U.S. GOVERNMENT INFORMATION GPO

5. ¿Cuánto tiempo pasará desde que inscriba mi número hasta que éste aparezca en el Registro Nacional No Llame?

Su número telefónico aparecerá en el registro al día siguiente de su inscripción. Los telemercaderes tienen un plazo de 31 días para obtener su número de teléfono y quitarlo de sus listados de llamadas.

6. ¿Qué sucede si cambio de idea? ¿Puedo retirar mi número de teléfono del Registro Nacional No Llame?

Usted puede cancelar la inscripción de su número de teléfono con sólo llamar a la línea gratuita 1-888-382-1222 desde el número de teléfono que desea retirar del registro. Su número telefónico será quitado del Registro Nacional No Llame al día siguiente. Pero los telemercaderes cuentan con 31 días para acceder a la información sobre su cancelación y agregar nuevamente su número de teléfono a sus listados de llamadas, en caso de que optaran por hacerlo.

7. ¿Recibiré una confirmación en caso de que me inscriba por teléfono?

No, pero usted puede verificar la inscripción de su número de teléfono visitando en Internet www.donotcall.gov/default_es.aspx o llamando al número de acceso gratuito del registro (1-888-382-1222) y siguiendo las instrucciones indicadas para verificar si su número ha sido inscrito en el registro.

8. Recibí una llamada de parte de alguien que me ofrecía colocar mi nombre en el Registro Nacional No Llame. ¿Debería aceptar este ofrecimiento?

No. La FTC no da autorización a compañías privadas ni a otros terceros similares para que inscriban a los consumidores en el Registro Nacional No Llame. Aquellos ofrecimientos efectuados por sitios Web o telefónicamente mediante los que se proclame que es posible inscribir o a través de los cuales se afirme que se inscribirá el nombre o número de teléfono de un consumidor en el Registro Nacional No Llame — especialmente aquellos que cobran un cargo — son casi con certeza una estafa. Los consumidores pueden inscribirse directamente o a través de algunos gobiernos estatales, pero nunca mediante la gestión de compañías privadas. El Registro Nacional No Llame es un servicio brindado gratuitamente por el gobierno federal para los consumidores.

¿Qué sucede respecto a la privacidad de mi información?

9. ¿Cómo será utilizada y divulgada mi información en caso de que opte por inscribir mi número de teléfono en el registro?

Nosotros recolectamos su número de teléfono y lo guardamos en el Registro Nacional No Llame para que los telemercaderes y demás vendedores que están cubiertos por las reglas de la FTC puedan quitar su número de teléfono de sus listados de llamadas. Los telemercaderes están obligados a revisar el registro cada 31 días para eliminar de sus listados todos aquellos números telefónicos que se inscriban en el registro. Los números telefónicos ingresados al registro también pueden ser compartidos con las autoridades de aplicación de la ley para garantizar el cumplimiento de la ley federal y estatal.

Si nos contacta vía Internet, también recolectamos su dirección de correo electrónico para poder confirmar su solicitud de inscripción. Mantendremos su domicilio electrónico de manera segura y

separado de su número de teléfono. No compartimos su domicilio de correo electrónico con los telemercaderes.

Para obtener más información sobre la privacidad de su información, por favor consulte nuestra política de privacidad visitando www.ftc.gov/ftc/s-privacy.shtm.

¿Cuáles son los números de teléfono que puedo inscribir?

10. ¿Puedo registrar mi teléfono celular en el Registro Nacional No Llame?

Sí, usted puede inscribir el número de su teléfono celular personal en el Registro Nacional No Llame. El Registro ha aceptado la inscripción de números de teléfonos celulares desde junio de 2003, cuando se abrió la inscripción. No existe una fecha límite para inscribir un número de teléfono de la casa o número celular en el Registro.

Es posible que haya recibido un correo electrónico en el cual se le informa que su teléfono celular está a punto de ser bombardeado por llamadas de telemercadeo como resultado de la existencia de una nueva base de datos de números de teléfonos celulares. Esto no es cierto. Las regulaciones de la FCC le prohiben a los telemercaderes que utilicen marcadores automatizados para llamar a teléfonos celulares. Utilizar marcadores automatizados es estándar en la industria de telemercadeo, por lo tanto la mayoría de los telemercaderes no llaman a teléfonos celulares sin el consentimiento del consumidor.

11. ¿Puedo inscribir los números telefónicos de mi familia y de todos mis amigos?

Solamente debe inscribir sus propios números de teléfono.

12. ¿Tengo más de tres números telefónicos personales. ¿Cómo puedo inscribir todos esos números?

En el sitio Web del Registro Nacional No Llame usted puede inscribir hasta tres números de teléfono por vez. Usted recibirá un mensaje electrónico de confirmación por separado por cada número que desee inscribir en línea. Para completar el proceso de inscripción debe hacer clic sobre el vínculo o enlace contenido en cada uno de los mensajes. Si usted tiene más de tres números telefónicos personales, tendrá que pasar por el proceso de inscripción más de una vez para poder inscribirlos todos. Existe un límite para la cantidad de números de teléfono que puede inscribir de esta manera.

Al hacer la inscripción llamando a la línea del Registro Nacional No Llame usted puede inscribir solamente un número de teléfono por vez y debe llamar desde el teléfono que desea inscribir en el registro.

13. ¿Qué sucede en caso de que inscriba en línea más de un número de teléfono por vez?

Usted recibirá un mensaje de correo electrónico por cada número de teléfono que inscriba en línea. Para completar la inscripción, es necesario que dentro de las 72 horas usted abra cada uno de los mensajes electrónicos y haga clic sobre el enlace de cada uno de ellos.

14. ¿Puedo inscribir mi número de teléfono comercial o un número de fax?

El Registro Nacional No Llame es exclusivamente para números de teléfono de uso personal. Las llamadas entre negocios y los números de fax no están cubiertos por el Registro Nacional No Llame.

¿Mi inscripción expirará?

15. ¿Por cuánto tiempo permanecerá inscrito mi número de teléfono?

Los números de teléfono solo serán quitados del registro cuando sean desconectados o reasignados, o cuando usted decida quitar un numero de teléfono del registro.

¿Qué sucede en caso de que me mude o de que mi teléfono sea desconectado?

16. Me mudé y obtuve un número de teléfono nuevo. ¿Es necesario que inscriba el número nuevo?

Sí.

17. ¿Es necesario que elimine de la lista mi antiguo número de teléfono al momento de obtener uno nuevo?

No. Puede hacerlo si así lo desea, pero el sistema eliminará automáticamente la mayoría de los números que sean desconectados o reasignados.

18. ¿Qué sucede en caso de que mi número de teléfono sea desconectado y luego reconectado?

Si su número de teléfono es desconectado y posteriormente reconectado, es posible que sea necesario reinscribirlo. Además, hay algunas medidas o acciones tomadas por usted o por su compañía telefónica que podrían causar que la inscripción previa de un número de teléfono quede sin efecto — aún cuando su servicio no haya sido interrumpido (como por ejemplo un cambio de plan de llamadas u otros servicios o el cambio del nombre de facturación de una cuenta). Para verificar que su número de teléfono continúa inscrito en el Registro, visite www.donotcall.gov/default_es.aspx en Internet o llame al 1-888-382-1222 (TTY: 1-866-290-4236). Cada vez que usted reinscriba un número telefónico, los telemercaderes contarán con un plazo de 31 días para quitarlo de sus listados de llamadas.

¿Qué sucede si mi código de área cambia?

19. ¿Es necesario que reinscriba mi número telefónico si mi código de área cambia?

Si la compañía telefónica cambia el código de área de tres dígitos de su teléfono particular o celular, no es necesario que lo reinscriba en el Registro Nacional No Llame. El número telefónico con el código de área nuevo será registrado durante el período de 90 días en el cual funcionen paralelamente el antiguo y el nuevo código de área. Este período es conocido como *Permissive Dialing Period*.

20. ¿Es necesario que cancele la inscripción del número de teléfono con el código de área antiguo?

No. No es necesario que usted cancele la inscripción de su número de teléfono con el código de área antiguo. Éste será eliminado del registro mediante un proceso automatizado cuando finalice el período *Permissive Dialing Period* de 90 días.

La inscripción y mi domicilio de correo electrónico

21. ¿Para qué necesitan mi domicilio de correo electrónico?

Cuando usted utiliza el sitio Web para inscribir un número telefónico en el Registro Nacional No Llame, recolectamos su domicilio electrónico para confirmar su solicitud. Al recibir su solicitud en línea le enviaremos un mensaje electrónico, y para finalizar el proceso de inscripción es necesario que usted haga clic en el enlace del mensaje dentro de 72 horas de haber recibido el mensaje electrónico. También recolectamos su domicilio electrónico cuando presenta una solicitud electrónica de verificación de la inscripción para poder enviarle una respuesta a su pedido. Mantendremos almacenado su dirección de correo electrónico de manera segura y separado de su número de teléfono. No compartiremos su dirección de correo electrónico con los telemercaderes.

22. ¿Puedo inscribirme en línea si no poseo un domicilio electrónico activo?

No. Para poder procesar su inscripción en línea es necesario que usted cuente con una dirección de correo electrónico activa. Si se inscribe en línea, le enviaremos un mensaje electrónico conteniendo un enlace. Para completar su inscripción es necesario que haga clic en ese enlace dentro de las 72 horas de haberlo recibido. Si no tiene una dirección de correo electrónico puede inscribirse por teléfono llamando al 1-888-382-1222.

23. ¿Puedo responder al mensaje electrónico recibido durante el proceso de inscripción?

No. El domicilio electrónico del remitente es un servicio de una sola vía que no puede aceptar mensajes entrantes. Para completar la inscripción de su número telefónico debe hacer clic en el enlace del mensaje dentro de las 72 horas de recibido.

24. ¿Qué sucederá si cambio mi dirección de correo electrónico después de inscribirme? ¿Aún podré verificar mi inscripción en el Registro Nacional No Llame?

Sí, usted podrá utilizar su nueva dirección de correo electrónico para verificar la inscripción de su número de teléfono en línea.

Tengo problemas al registrarme

25. Llamé para inscribir mi número de teléfono, pero el mensaje me informó que mi número telefónico no pudo ser verificado. ¿Por qué no se pudo verificar?

Cuando usted llama para inscribir un número de teléfono, se le pide que marque el número desde el cual está llamando. El sistema intenta hacer concordar el número que usted marcó mediante el mecanismo de identificación automática de números (*Automatic Number Identification*, ANI),

que es un sistema similar al identificador de llamadas *Caller ID* de la red telefónica. En Estados Unidos existe un pequeño porcentaje de teléfonos que no tiene ANI. Si éste fuera el caso de su número de teléfono, el sistema tendrá dificultades para localizarlo. En este caso, usted puede inscribir su número de teléfono en el sitio Web del Registro Nacional No Llame visitando www.donotcall.gov/default_es.aspx

26. Llamé para inscribir mi número de teléfono, pero el mensaje me informó que el número desde el que estaba llamando no concordaba con el número de teléfono que había marcado. ¿Qué sucedió?

Para hacer la inscripción usted debe llamar desde el mismo teléfono que desea inscribir. Por ejemplo, usted no puede inscribir el número de teléfono de su casa llamando desde el trabajo.

Asimismo, algunas personas que viven en cierto tipo de residencias comunitarias — como por ejemplo hogares para personas mayores o residencias universitarias — tienen números de teléfono que están encubiertos por un sistema telefónico llamado PBX (*private branch exchange*) al cual no puede acceder el sistema del Registro Nacional No Llame para hacer concordar los números telefónicos a inscribir. Si usted vive en una comunidad de este tipo, puede inscribir su número de teléfono a través del sitio Web del Registro Nacional No Llame visitando www.donotcall.gov/default_es.aspx

27. Recibí un mensaje de parte de Register@donotcall.gov, pero al hacer clic sobre el enlace no me es posible obtener un mensaje de "Inscripción Completada." ¿Qué debería hacer?

Es posible que no pueda hacer clic sobre el enlace contenido en el mensaje recibido de parte de Register@donotcall.gov, o tal vez el enlace lo conduzca a una página que diga "Inscripción Incompleta." Usted puede completar su inscripción utilizando las funciones "cortar" y "pegar" para insertar el enlace del mensaje electrónico en la línea de domicilio de su navegador de Internet. Debe cortar y pegar el enlace completo. El domicilio del enlace es muy extenso — posiblemente tenga más de una línea de texto. Usted no puede rescribir directamente el enlace en la ventana del navegador, tiene que cortarlo y pegarlo en la barra de dirección.

¿Si me inscribo en el registro cesarán todas las llamadas de telemercadeo?

28. ¿Si inscribo mi número de teléfono en el Registro Nacional No Llame, esto detendrá todas las llamadas de telemercadeo?

No. Al inscribir su número telefónico en el Registro Nacional No Llame usted detendrá la mayoría de las llamadas de telemercadeo, pero no todas. Debido a las limitaciones de la jurisdicción de la FTC y la FCC, aquellas llamadas efectuadas en nombre de organizaciones políticas, entidades de caridad o beneficencia y encuestadores telefónicos continúan estando permitidas, al igual que las llamadas provenientes de las compañías con las que usted mantenga una relación comercial existente o de las compañías a las cuales usted les haya otorgado un consentimiento expreso escrito para recibir sus llamadas.

29. ¿Las llamadas efectuadas por organizaciones políticas o por entidades de caridad o beneficencia están cubiertas por el registro?

Las llamadas provenientes de organizaciones políticas no están abarcadas en absoluto por la TSR ya que no están contenidas en la definición de "telemercadeo." Las entidades de caridad o beneficencia no están cubiertas por los requerimientos del registro nacional. Sin embargo, si un telemercader que opera contratado como tercero hace llamadas en nombre de una entidad de este tipo, el consumidor puede solicitar no recibir más llamadas de esa entidad de beneficencia específica o en su nombre. Si un telemercader que actúa como tercero vuelve a llamar o lo hace en nombre de esa entidad, puede ser sujeto a una multa de hasta $16,000.

30. ¿Qué sucede con las encuestas telefónicas?

Si la llamada verdaderamente se hace con el único propósito de realizar una encuesta, no está cubierta por el registro. Solamente están cubiertas las llamadas de telemercadeo — vale decir las llamadas mediante las cuales se hacen ofrecimientos de venta de bienes o servicios. Aquellas personas que llamen pretendiendo hacer una encuesta pero que también ofrezcan bienes o servicios para la venta, deben cumplir con las disposiciones del Registro Nacional No Llame.

31. Mi número está inscrito en el Registro Nacional No Llame. Después de hacerle una compra a una compañía me llamó un telemercader en representación de esa compañía. ¿Esto es una infracción de las disposiciones del registro?

No. Al comprarle algo a una compañía usted estableció una relación comercial con la misma. Como resultado, aún cuando haya inscrito su número en el Registro Nacional No Llame, esa compañía puede llamarlo por un período de 18 meses a partir de la fecha de su última compra, entrega o pago relacionados a esa operación, a menos que usted le solicite a la compañía que no lo llame nuevamente. En ese caso, la compañía debe respetar su solicitud de no ser llamado. Si esta compañía lo llama subsecuentemente, puede ser sujeta de una multa de hasta $16,000.

También se generará una relación comercial establecida con una compañía si usted hace alguna consulta o averiguación o presenta una solicitud ante esa compañía. Este tipo de relación comercial establecida tiene una duración de tres meses a partir de la fecha de la consulta o presentación de solicitud. Durante este período de tiempo la compañía puede llamarlo.

Pero sin embargo, si usted le solicita específicamente a la compañía que no lo vuelva a llamar, la compañía no puede efectuar llamadas, aún cuando usted tenga una relación comercial establecida con esa compañía.

32. ¿Las llamadas de telemercadeo provenientes del exterior están cubiertas?

Sí. Todo telemercader que llame a consumidores de los E.E.U.U. está cubierto por el registro, independientemente del lugar desde el cual se origine la llamada. Si una compañía localizada dentro de los E.E.U.U. ofrece sus ventas a través de un telemercader profesional localizado en el exterior del país, esa compañía estadounidense puede ser considerada responsable de las infracciones cometidas por el telemercader contratado. La FTC puede iniciar acciones de cumplimiento contra este tipo de compañías.

Otras formas de limitar las llamadas de telemercadeo

33. Estoy complacido de tener la opción de limitar los contactos de telemercadeo, pero hay algunas llamadas de telemercadeo que no me molesta recibir. ¿Existe una manera de permitir que ciertas compañías continúen llamándome?

Sí. Si usted le otorga una autorización escrita a una compañía permitiendo las llamadas, lo pueden llamar aunque usted haya inscrito su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame.

34. ¿En caso de que no desee inscribir mi número en el Registro Nacional No Llame, aún puedo hacer que los telemercaderes dejen de llamarme?

Sí. Aunque usted no inscriba su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame puede prohibirles a los telemercaderes que lo llamen solicitándoles de manera individual que lo pongan en la lista "no llame" de la compañía.

35. En términos de cobertura, ¿cuál es la relación que existe entre las listas "no llame" estatales y el Registro Nacional No Llame?

Los requerimientos del Registro Nacional No Llame son por lo menos tan rigurosos como los de la mayoría de las leyes estatales. La mayor parte de las llamadas de telemercadeo no deseadas estarán cubiertas por el Registro Nacional No Llame. Los estados también pueden continuar aplicando sus leyes, las cuales no serán limitadas por la FTC. Sin embargo, los requerimientos de la FCC pueden tener cierto impacto sobre algunas leyes estatales. Para obtener información sobre la regla de la FCC, visite www.fcc.gov.

Cómo presentar una queja "No Llame"

36. ¿Cuándo puedo presentar una queja relacionada a una infracción de las disposiciones del Registro Nacional No Llame?

Si su número ha permanecido inscrito en el Registro Nacional No Llame por lo menos durante 31 días y usted recibe una llamada de parte de un telemercader y piensa que este telemercader está cubierto por las disposiciones del Registro Nacional No Llame, usted puede presentar una queja en el sitio Web del registro www.donotcall.gov/default_es.aspx o por teléfono llamando a la línea gratuita 1-888-382-1222 (TTY: 1-866-290-4236). Para poder presentar una queja, usted debe conocer el nombre o el número de teléfono de la compañía que hizo la llamada y también la fecha de la llamada.

37. ¿Cómo puedo presentar una queja relacionada a una infracción de las disposiciones del Registro Nacional No Llame?

Usted puede presentar una queja en el sitio Web del registro www.donotcall.gov/default_es.aspx, utilizando la página "Presente una Queja." Usted debe conocer el nombre o el número de teléfono de la compañía que lo llamó. Asimismo deberá proporcionar la fecha en que recibió la llamada de parte de la compañía en cuestión y el número del teléfono inscrito. También puede informarnos su nombre y domicilio, pero este no es un requisito obligatorio para presentar una queja. También puede presentar una queja comunicándose con la línea gratuita del registro 1-888-382-1222 (TTY: 1-866-290-4236).

38. ¿Cómo será procesada mi queja?

Las quejas relacionadas al Registro Nacional No Llame serán ingresadas al sistema de la FTC llamado Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es una base de datos segura en línea que se encuentra a disposición de más de 1,000 agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales. Aunque la FTC no resuelve los problemas de los consumidores individualmente, su queja nos ayudará en la tarea de investigar a la compañía y podría derivar en una acción de cumplimiento de ley.

39. ¿Qué sucede si recibo una llamada de telemercadeo pero no puedo obtener ni el nombre ni el número de teléfono del telemercader?

Para que los funcionarios a cargo del cumplimiento de la ley puedan tomar acciones o medidas sobre la base de su queja necesitan tener el nombre o número de teléfono del telemercader y la fecha de la llamada. Si desea reportar una infracción de las disposiciones del Registro Nacional No Llame, por favor consiga la información mencionada.

40. ¿Dónde puedo obtener más información?

Si tiene preguntas o quejas relacionadas al Registro Nacional No Llame, por favor envíe un mensaje de correo electrónico a la FTC a dncconsumerinquiry2@ftc.gov o dirija su correspondencia a:

National Do Not Call Registry
Attn: DNC Program Manager
Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Avenue, N.W.
Washington, DC 20580

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Los consumidores pueden presentar quejas u obtener información gratuita sobre temas de su interés visitando en el Internet ftc.gov/español o llamando a la línea gratuita1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.