

Detenga las llamadas automatizadas ("robocalls") y los textos no deseados

Las llamadas no deseadas – incluyendo las llamadas automatizadas ilegales (robocalls, en inglés) y con suplantación de identidad (*spoofing*, en inglés)– son la principal causa de quejas de los consumidores ante la FCC y se han convertido en nuestra máxima prioridad en materia de protección al consumidor. De igual forma, las quejas relacionadas con estafas telefónicas mediante la suplantación de identidad están aumentando, así como las de consumidores cuyos números telefónicos son bloqueados erróneamente por ser considerados posiblemente falsos por aplicaciones o servicios de bloqueo de llamadas automatizadas. La FCC está comprometida a hacer todo lo posible por proteger a los consumidores de estas situaciones no deseadas y está aplicando enérgicas medidas contra las llamadas ilegales, de varias formas:

- Efectuando acciones de aplicación de normas por cientos de millones de dólares contra vendedores telefónicos ilegales.
- Permitiendo a las compañías el bloqueo de ciertos tipos de llamadas que tienen probabilidad de ser ilegales, antes de que éstas lleguen a los consumidores.
- Empoderando a los consumidores para que usen servicios de bloqueo o de rotulación para las llamadas a sus números telefónicos.
- Trabajando en la generación de métodos para que las compañías puedan autenticar la identificación de llamadas (www.fcc.gov/call-authentication) para reducir las estafas de suplantación de identidad.
- Poniendo a disposición nuestros consejos relacionados con quejas del consumidor para permitir la generación de mejores soluciones de bloqueo y de rotulación de llamadas.

Descargue el Informe de la FCC sobre llamadas automatizadas (<https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-356196A1.pdf> en inglés) (PDF; 2/14/19)

Usted puede presentar una queja ante la FCC (https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=39744) si piensa que ha recibido una llamada o texto ilegales. Haga clic en los botones de más abajo para obtener consejos, respuestas a preguntas frecuentes y otros recursos.

Consejos para evitar llamadas automatizadas ("robocalls") y estafas telefónicas

- No atienda llamadas de números desconocidos. Si accidentalmente atiende alguna llamada así, corte de inmediato.
- Es posible que usted no logre determinar inmediatamente si una llamada es efectuada con suplantación de identidad. Tenga en cuenta: cuando la pantalla identificadora de llamadas muestra un número "local", no se trata necesariamente de un número local.
- Si usted atiende el teléfono y el interlocutor – o una grabación – le piden apretar un botón para no recibir más llamadas, cuelgue el teléfono. Los estafadores a menudo usan ese truco para identificar posibles víctimas.
- No responda preguntas, especialmente las que pueden responderse con un simple "sí".
- Cuando reciba una llamada inesperada o que le parezca sospechosa, no dé información personal, como números de cuenta, números del seguro social, apellidos de soltera de su madre, claves de ingreso u otra información de identificación.
- Si recibe alguna solicitud de alguien que dice representar a una compañía o agencia de gobierno, corte la llamada y llame al número telefónico que aparece en su cuenta, en la guía telefónica o en los sitios web de dicha compañía o agencia de gobierno, para verificar la autenticidad de la solicitud.

Cuando se trata de una fuente legítima, lo normal es que usted reciba una cuenta en el correo antes de que le llamen. Especialmente si se trata de un cobro.

- Si le presionan para que dé información inmediatamente, actúe con cautela.
- Si posee una cuenta de correo de voz con su compañía telefónica, asegúrese de crear una clave de ingreso. Si no lo hace, un estafador telefónico podría suplantar su número telefónico y obtener acceso a su correo de voz, dado que algunos servicios de este tipo dan acceso automático al número telefónico del propietario de la cuenta.
- Hable con su compañía telefónica para averiguar si dispone de dispositivos de bloqueo de llamadas o aplicaciones que usted pueda descargar a su teléfono móvil para bloquear las llamadas no deseadas.
- Si usted ya usa tecnología de bloqueo de llamadas, a menudo ayuda dar a su compañía telefónica los números que generan llamadas no deseadas para que le ayuden a usted – y a otros consumidores – bloqueando las llamadas de dichos números.
- Para bloquear llamadas de vendedores telefónicos, inscriba su número en la Lista No Llamar (<https://www.donotcall.gov/>) Los vendedores telefónicos legítimos consultan la lista para evitar llamadas a números, de línea fija y móviles, contenidos en ella.

Preguntas frecuentes sobre las "robocalls"

Las llamadas automatizadas ("robocalls", en inglés) se efectúan usando un aparato de llamadas automáticas que contiene un mensaje grabado o generado por una voz artificial.

Desafortunadamente, con los avances tecnológicos hay nuevas herramientas para efectuar llamadas automatizadas ilegales y con usurpación de identidad. Éstas pueden efectuarse desde cualquier lugar del mundo, fácilmente y a costos muy bajos, nunca antes vistos. Por eso, el problema ha empeorado para los consumidores y a la vez es más difícil de resolver.

Tenga en cuenta que numerosas "robocalls" son legales. Aunque hemos adoptado varias medidas y seguimos trabajando para reducir las llamadas automatizadas ilegales, es un problema difícil que exige soluciones complejas. El aspecto más complejo es la identificación de las llamadas ilegales en tiempo real para lograr bloquearlas sin bloquear las llamadas legítimas.

¿Cuáles son las normas para las *robocalls*?

Las normas de la FCC exigen que la persona que llama obtenga el consentimiento escrito – impreso o en algún formato electrónico, ya sea formularios de sitios web o digitación vía telefónica – antes de que alguien pueda efectuar cualquier llamada de mercadeo telefónico grabada a su teléfono de línea fija o enviarle textos a su teléfono móvil. Hay excepciones a dichas normas como, por ejemplo, las llamadas de emergencia que involucran peligro de muerte o que ponen en riesgo la seguridad.

¿Cuáles son las normas para los vendedores telefónicos que llaman a un teléfono de línea fija?

Antes de efectuar una llamada de mercadeo usando una voz grabada o artificial, quien inicia la llamada debe tener su consentimiento previo, expreso y por escrito. Las solicitudes telefónicas a su hogar están prohibidas antes de las 8 am o después de las 9 pm.

A los vendedores telefónicos ya no se les permite efectuar llamadas automatizadas a su teléfono residencial de línea fija sobre la base exclusiva de mantener con usted una "relación de negocios establecida", la que usted podría haber establecido cuando les compró algo o les contactó para hacerles alguna consulta.

¿Están permitidas las *robocalls* a teléfonos móviles?

Se exige consentimiento escrito o verbal para efectuar llamadas automatizadas, grabadas o que utilicen voz artificial y también para los textos enviados a su número de teléfono móvil. Hay algunas excepciones, como las llamadas de emergencia que involucran peligro de muerte o que ponen en riesgo la seguridad. Para las "robocalls" de mercadeo telefónico, el consentimiento debe ser por escrito. A los vendedores telefónicos jamás



se les ha permitido efectuar "robocalls" a su teléfono móvil solo por tener "una relación de negocios establecida" con usted.

¿Qué tipos de llamadas automatizadas están permitidas de conformidad con las normas de la FCC?

No todas las "robocalls" son ilegales. Hay numerosos factores a considerar: la tecnología utilizada para efectuar la llamada, si ésta es a un teléfono de línea fija o móvil, si el contenido de la llamada es de mercadeo y si el número al que se llama está en el registro Nacional No Llamar.

Las investigaciones de mercado o las llamadas de encuestadores no están restringidas por las normas de la FCC. Tampoco lo están las llamadas en representación de grupos exentos de impuestos, sin fines de lucro. Está permitido efectuar llamadas a su teléfono residencial sin consentimiento previo cuando contienen mensajes informativos, como los de cierre de colegios o información de vuelos. Las normas exigen que todas las llamadas con mensajes grabados, incluyendo aquellas de investigación de mercado o de encuestadores, identifiquen a la parte que llama al inicio del mensaje e incluyan un número de teléfono donde el mismo pueda ser contactado. Están prohibidas las llamadas automatizadas o grabadas a teléfonos móviles, sin consentimiento previo expreso, cualquiera sea su contenido, excepto cuando se trata de llamadas de emergencia respecto a peligro de muerte o riesgos de seguridad.

¿Cuáles son las reglas para que las "robocalls" liberen líneas telefónicas?

Quienes usan llamadas automatizadas que contienen mensajes grabados deben liberar la línea telefónica a la que llamaron en un máximo de cinco segundos luego de ser notificados por el sistema que la otra parte interrumpió la llamada. En algunas áreas, posiblemente se experimentará un retraso antes de recobrar tono de discado. Su compañía telefónica local podrá informarle si hay un retraso en su área.

¿Hay alguna organización o individuo exentos de las normas "No Llamar"?

Sí. Las normas "No Llamar" solo se aplican a las llamadas de mercadeo telefónico. Los siguientes tipos de llamadas no requieren cumplir con las exigencias de las normas "No Llamar": organizaciones exentas de impuestos; organizaciones sin fines de lucro; organizaciones políticas; encuestadores cuyas llamadas no tienen por fin vender nada; organizaciones religiosas; vendedores telefónicos a los que usted haya dado autorización escrita previa para que le llamen.

¿Puedo pedir que dejen de efectuar llamadas automatizadas a mi teléfono?

Las normas de la FCC exigen a los vendedores telefónicos ofrecer a los consumidores la opción de no recibir llamadas automatizadas adicionales, inmediatamente, durante una llamada de mercadeo grabada, mediante el uso de un menú automatizado. El mecanismo para optar por no recibir llamadas debe ser anunciado al comienzo de la llamada de mercadeo telefónico automatizada y debe estar disponible durante toda la llamada.

¿Dónde puedo presentar mi queja de llamadas no deseadas?

Los consumidores pueden presentar quejas ante la FCC ingresando a fcc.gov/complaints. Usted debe elegir el formulario telefónico y el problema que tiene con llamadas no deseadas, para todas las quejas que involucran llamadas no deseadas, incluyendo aquellas en que su número telefónico está siendo suplantado, bloqueado o rotulado.

Si usted tiene alguna queja sobre fraude telefónico o sobre vendedores telefónicos que no han respetado la lista "No Llamar", también le instamos a presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC, por sus siglas en inglés) en www.ftccomplaintassistant.gov.

Si la llamada no deseada es una estafa relacionada con el servicio de impuestos internos (*Internal Revenue Service*, IRS, por sus siglas en inglés) también le instamos a presentar una queja ante el inspector general del



tesoro para la administración tributaria (*Treasury Inspector General for Tax Administration*, TIGTA, por sus siglas en inglés) en www.tigta.gov o llame al 1-800-366-4484.

¿Qué hace la FCC con las quejas de los consumidores?

No resolvemos quejas individuales sobre llamadas no deseadas, pero dichas quejas otorgan valiosa información que la FCC usa para adoptar decisiones políticas mejor informadas y pueden ser base de potenciales acciones de aplicación de normas contra quienes efectúan llamadas en transgresión de las normas. En la mayoría de los casos, estas normas se basan en la ley de protección al consumidor de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act*, TCPA, por sus siglas en inglés) o en la ley de veracidad en la identificación de llamadas (*Truth in Caller ID Act*, en inglés).

Si nuestra jurisdicción para presuntas transgresiones es compartida con otras agencias, como la FTC, es posible que compartamos su queja con dichas agencias.

¿Cómo pueden los colegios obtener más información sobre el cumplimiento de normas?

Los colegios que tienen consultas sobre el cumplimiento de las normas de la Comisión para llamadas automatizadas ("robocalls"), por favor pónganse en contacto con Richard.Smith@fcc.gov

"Robotexts"

Las normas de la FCC prohíben los mensajes de texto enviados a teléfonos móviles usando sistemas de llamadas automatizadas, a menos que usted haya dado consentimiento previo para recibir dichos mensajes de texto o si se trata de mensajes enviados con motivo de una emergencia.

- Para textos comerciales, su consentimiento debe ser por escrito.
- Para textos no comerciales, informativos (como los enviados por organizaciones exentas de impuestos o sin fines de lucro o con fines políticos y otros propósitos no comerciales, como la suspensión de clases escolares), basta su consentimiento verbal.

La prohibición se aplica aunque usted no haya incluido su número telefónico en la lista nacional "No Llamar".

Consejos para evitar textos no deseados

- No responda a textos no deseados de fuentes sospechosas. Numerosos proveedores de servicios le permitirán bloquear el número que generó dichos textos si los envía al número 7726 (o "SPAM"). Consulte opciones a su proveedor.
- Sea cauteloso respecto a compartir su número de teléfono móvil o cualquier otra información personal.
- Lea los formularios de los sitios web y revise la sección de políticas de privacidad cuando envíe su número telefónico a cualquier sitio web para clientes. Debería tener la opción de no recibir textos – pero posiblemente tendrá que marcar un cuadro, a veces preseleccionado, para asegurarse de indicar su real preferencia.
- Averigüe si alguna compañía de la que usted es cliente tiene una política que le permite vender o compartir su información.

Actúe

Presente una queja (<https://consumercomplaints.fcc.gov/>) ante la FCC si recibe:

- Un texto de mercadeo no deseado, enviado a su teléfono móvil.
- Un mensaje de texto automatizado, enviado a su teléfono móvil, usted no dio autorización previa para recibir dichos mensajes y no se trata de una emergencia.



- Cualquier mensaje de texto automatizado de una empresa de telecomunicaciones o un aviso publicitando los productos o servicios de una compañía de telecomunicaciones, si fue enviado sin su consentimiento previo.

Suplantación de identidad en llamadas telefónicas

La suplantación de identidad en llamadas telefónicas ocurre cuando quien realiza la llamada falsifica deliberadamente la información transmitida a la pantalla identificadora de llamadas de su teléfono para ocultar su verdadera identidad. La suplantación de identidad en llamadas telefónicas se usa generalmente como parte de un intento de engañar a alguien para que dé a conocer información personal clave que es usada por el estafador para cometer actividades fraudulentas o para vender dicha información ilegalmente para ser usada en negocios ilegítimos. Por ejemplo, para exhibirla en el número de llamadas gratuitas de una entidad comercial.

¿Qué es la suplantación con número local?

Los estafadores telefónicos que usan llamadas automatizadas suplantan números locales para exhibirlos en los identificadores de llamadas de sus potenciales víctimas. De manera que usted verá un código de área similar al suyo en el identificador de llamadas, lo que naturalmente aumentará la probabilidad de que usted atienda la llamada. Para ayudar a combatir este tipo de suplantación de identidad, la FCC está instando a las compañías telefónicas a adoptar un robusto sistema de autenticación de llamadas (www.fcc.gov/call-authentication).

¿En qué casos la suplantación de identidad telefónica es ilegal?

De conformidad con la ley de veracidad en la identificación de llamadas telefónicas (*Truth in Caller ID Act*, en inglés), las normas de la FCC prohíben todo tipo de transmisión de información con identificación de llamadas engañosas con la intención de estafar, causar daño u obtener de manera ilegítima, cualquier objeto de valor. Toda persona que efectúe una suplantación de identidad telefónica ilegal puede enfrentar multas de hasta \$10,000.00 (diez mil dólares) por cada transgresión. No obstante, la suplantación de identidad telefónica no siempre es ilegal. Hay usos legítimos de suplantación de identidad telefónica, como, por ejemplo, cuando un doctor llama a un paciente desde su teléfono móvil personal, pero el identificador de llamadas muestra el número telefónico de su oficina; o cuando una entidad comercial muestra el número para llamadas gratuitas a dicha entidad.

¿Qué puede hacer usted si su número es suplantado?

Si usted recibe llamadas de personas que señalan que su número telefónico ha aparecido en el identificador de llamadas de sus teléfonos, es probable que su número telefónico haya sido suplantado. Le sugerimos que no responda a ninguna llamada de números desconocidos. Pero si lo hace, explique que su número telefónico ha sido suplantado y que usted no efectuó esas llamadas. También puede grabar un mensaje en su correo de voz, informando a quienes llaman que su número ha sido suplantado. Los estafadores telefónicos cambian de número con frecuencia, de manera que probablemente luego de unas horas dejen de usar el suyo.

¿Qué es bloquear o rotular?

Si un número telefónico es bloqueado o rotulado, como "potencialmente fraudulento", en su identificador de llamadas, es posible que el número haya sido suplantado. Numerosas compañías telefónicas y creadores de aplicaciones electrónicas ofrecen servicios de bloqueo y de rotulado que detectan si hay probabilidades de que una llamada sea fraudulenta, en base a patrones de llamadas, quejas de los consumidores y otras fuentes.

Las normas de la FCC no prohíben las tecnologías de bloqueo o rotulado. Sin embargo, para la FCC es de gran preocupación que las llamadas legítimas sigan siendo habilitadas, por lo que ha instado a los proveedores de telecomunicaciones para que ofrezcan a los consumidores opciones de contactarse con sus compañías telefónicas cuando sus llamadas han sido bloqueadas por error y les ofrezcan soluciones de desbloqueo.



Usted puede legítimamente bloquear la transmisión de su propio número telefónico cuando realiza una llamada, de manera que su número figure como "desconocido" ("unknown" en inglés). Hacerlo no constituye suplantación de número telefónico.

¿Cuáles son las normas de identificación de llamadas para los vendedores telefónicos?

Las normas de la FCC exigen específicamente a los vendedores telefónicos:

- Transmitir o exhibir su número telefónico o el de la persona en nombre de quien se realiza la llamada. Y en lo posible, su nombre o el nombre de la compañía para la que está vendiendo productos o servicios.
- Exhibir un número telefónico al que usted pueda llamar durante horario regular de trabajo, para pedir que no le llamen más. Esta norma se aplica incluso para las compañías que ya tienen una relación de negocios establecida con usted.

"Robocalls" y "robotexts" de campañas políticas

Las restricciones a las llamadas o textos automatizados ("robocalls" y "robotexts") relacionados con campañas políticas varían, dependiendo del tipo de teléfono que las recibe. Entre las posibilidades se incluyen los teléfonos de línea fija, móvil o ciertos tipos de líneas telefónicas protegidas, como las de emergencia o de llamadas gratuitas, así como las habilitadas en hospitales o recintos similares.

Es así como las llamadas automatizadas o con grabaciones de voz, incluyendo las llamadas en vivo, de marcación automatizada relacionadas con campañas políticas, y los mensajes de texto con dicho contenido:

- No están permitidos a los teléfonos celulares, buscapersonas u otros equipos móviles, sin el consentimiento expreso de la parte que las recibe.
- No están permitidos a las líneas telefónicas protegidas, como las de emergencia o de llamadas gratuitas o aquellas que sirven hospitales o recintos similares, excepto si se realizan con el consentimiento previo de la parte que recibe la llamada.
- Están permitidos a los teléfonos de línea fija, incluso *sin* previo consentimiento expreso.

"Robotexts" – Mensajes de texto generados por marcación automatizada – son considerados dentro del tipo de llamadas normadas por las reglas para las llamadas automatizadas ("robocalls"). Dado que los mensajes de texto generalmente están dirigidos a los teléfonos móviles, se requiere el consentimiento previo expreso de la parte que los recibe, cuando son generados por marcación automática. Sin embargo, los mensajes de texto con contenido político pueden ser enviados sin consentimiento previo de la parte que los recibe, si quien envía los textos no usa tecnología de marcación automática para enviarlos.

Todos los mensajes de voz grabados, ya sea relacionados con campañas políticas o no, deben incluir cierta información de identificación:

- La identidad de la empresa, individuo u otra entidad que inicia la llamada. Y si es una empresa o entidad comercial, su nombre comercial oficial debe darse a conocer claramente al comienzo del mensaje.
- Asimismo, el número telefónico de la parte que llama debe ser dado a conocer durante y después del mensaje.

Recursos en línea para bloquear "robocalls"

Los siguientes recursos están disponibles y ofrecen herramientas informativas que usted puede usar para bloquear o filtrar llamadas no deseadas y llamadas automatizadas molestas.

Hay múltiples servicios de bloqueo y de rotulación de llamadas para teléfonos móviles y para servicios de telefonía por Internet (Voice Over Internet Protocol, VoIP, por sus siglas en inglés). Sin embargo, es mucho más



difícil bloquear las llamadas a teléfonos de línea fija. Converse con su compañía telefónica respecto a los recursos disponibles para bloquear y rotular llamadas.

Las descripciones y los enlaces proporcionados aquí tienen un propósito estrictamente informativo. La FCC no auspicia ningún producto ni servicio que no sea de la FCC, ni se hace responsable por el contenido de sitios web que no sean de la FCC, incluyendo en lo que dice relación con su exactitud, exhaustividad o actualidad.

- **Inalámbricos/Móviles**

- [AT&T](#) Recursos contra fraudes y de seguridad, con consejos para reducir las "robocalls".
- [CTIA](#) Recursos para el consumidor: Cómo evitar las "robocalls"
- [Google Play](#) Actualización de aplicación para Android 7.0 y equipos más recientes.
- [Google Project Fi](#) Información de bloqueo de información para el servicio móvil Project Fi.
- [T-Mobile](#) Opciones de protección de llamadas para identificar o bloquear a potenciales estafadores.
- [U.S. Cellular](#) Información para el consumidor sobre "robocalls" y aplicaciones para bloqueos.
- [US Telecom](#) Consejos y recursos del gremio de telecomunicaciones para ayudar a los consumidores a evitar y bloquear "robocalls".
- [Verizon](#) Página de apoyo al consumidor para evitar "robocalls" (incluyendo recursos para línea fija).

- **Planta fija/Línea fija**

- [AT&T](#) Información sobre protección de llamadas para consumidores de servicios de telefonía vía internet en teléfonos móviles.
- [CenturyLink](#) Consejos y enlaces para el consumidor destinados a bloquear llamadas no deseadas en teléfonos residenciales.
- [Comcast](#) Apoyo al consumidor para establecer el bloqueo de llamadas para el servicio XFINITY Voice y enlaces para servicios relacionados.
- [Frontier Communications](#) Guías para el consumidor respecto al bloqueo de llamadas y funciones de priorización de llamadas.
- [NCTA](#) Recursos para educar al consumidor sobre cómo evitar "robocalls", de la asociación de Internet y televisión (*Internet & Television Association*, en inglés).
- [Spectrum](#) Servicio Nomorobo para bloquear a los vendedores digitales y a quienes realizan llamadas automatizadas.
- [US Telecom](#) Consejos y recursos del gremio de telecomunicaciones para ayudar a los consumidores a evitar las "robocalls".
- [Verizon](#) Página de apoyo al consumidor para evitar las "robocalls" (incluye recursos para telefonía móvil).
- [West Telecom Services](#) Consejos al consumidor para bloquear llamadas y sugerencias para denunciar llamadas "molestas".

- **Recursos del gobierno**

- [Comisión Federal de Comercio \(Federal Trade Commission\)](#) Información de la agencia de protección al consumidor sobre las "robocalls".
- [Comisión Federal de Comercio \(Federal Trade Commission\)](#) Limitando las llamadas y los correos electrónicos.
- [Comisión Federal de Comercio \(Federal Trade Commission\)](#) ¿Qué es una "robocall"?
- [Comisión Federal de Comercio \(Federal Trade Commission\)](#) Bloqueo de llamadas no deseadas.
- [Servicio de impuestos internos \(Internal Revenue Service\)](#) Advertencia del servicio de impuestos internos (IRS, por sus siglas en inglés) sobre llamadas automatizadas fraudulentas y las solicitudes de falsos pagos de impuestos usando tarjetas de regalo de iTunes.
- [Lista nacional No Llamar \(Do Not Call list\)](#) Inscriba su número telefónico en la "Lista No Llamar" ("Do Not Call" list, en inglés) para que los vendedores telefónicos no le llamen. [Presente una queja](#) si recibe llamadas de mercadeo telefónico no deseadas 31 días después de haber inscrito su número.

- **Organizaciones de consumidores**

- [Liga nacional de consumidores \(National Consumers League\)](#) Las últimas tendencias y consejos respecto a lo que los consumidores pueden hacer para protegerse.

- **Materiales de la iniciativa contra las llamadas automatizadas ("Robocall Strike Force")**

A continuación, algunos recursos y materiales relacionados con la iniciativa contra las llamadas automatizadas ("Robocall Strike Force") una iniciativa liderada por el sector de telecomunicaciones, en respuesta al llamado



efectuado por la FCC en 2016 a la industria de telecomunicaciones, para que desarrollaran un plan de acción destinado a disponer de soluciones exhaustivas para prevenir, detectar y filtrar llamadas automatizadas no deseadas.

- [Declaración de Chairman Pai sobre el informe de la iniciativa Robocall Strike Force, en inglés](#) (PDF, April 28, 2017)
- [Informe de la iniciativa Robocall Strike Force, en inglés](#) (PDF, April 28, 2017)
- [Informe de la iniciativa Robocall Strike Force, en inglés](#) (PDF, Oct. 26, 2016)
- [Análisis de la FCC sobre el informe del 26 de octubre de 2016 emitido por la iniciativa Robocall Strike Force, en inglés](#) (PDF)
- [Reunión del 26 de octubre de 2016 de la iniciativa Robocall Strike Force](#)
- [Reunión de lanzamiento de la iniciativa Robocall Strike Force, el 19 de agosto de 2016](#)

La lista nacional No Llamar

La lista nacional No Llamar protege a los números telefónicos de línea fija y móviles. Usted puede inscribir sus números en la lista nacional No Llamar de manera gratuita, llamando al 1-888-382-1222 (voz) o al 1-866-290-4236 (TTY). Usted debe llamar desde el número telefónico que desea inscribir. También puede inscribirlo en el sitio web donotcall.gov.

Una vez que un número telefónico es inscrito en la lista No Llamar, los vendedores telefónicos deben eliminar esos números de sus listas de llamadas y dejar de llamarle dentro de 31 días a partir de la inscripción de los números. Sus números se mantendrán en la lista hasta que usted los quite o interrumpa su servicio – no es necesario renovar la inscripción de los números.

De conformidad con las normas de la FCC, los vendedores telefónicos que llamen a su hogar deben proporcionar su nombre y el nombre y número telefónico y dirección de su empleador o el contratista donde estos puedan ser contactados. Las llamadas de mercadeo a su hogar están prohibidas antes de las 8 am y después de las 9 pm y se exige a los vendedores telefónicos cumplir inmediatamente con cualquier petición de no llamar que usted les haga durante una llamada.

Ya sea que usted figure en la lista nacional No-Llamar o no, dígales a los vendedores telefónicos no deseados que usted no da consentimiento a esa llamada y que le incluyan en su lista interna no-llamar. Mantenga un registro del número telefónico de quien le llamó y de la fecha en que le pidió que no le llamen. Presente una queja ante la FCC (<https://consumercomplaints.fcc.gov/>) si el vendedor telefónico no cumple con su petición.

Preguntas frecuentes

¿Qué es una solicitud telefónica?

Una solicitud telefónica es una llamada telefónica que funciona como aviso comercial. Sin embargo, algunas solicitudes telefónicas están permitidas, de conformidad con las normas de la FCC, incluyendo llamadas o mensajes a su teléfono con su previo consentimiento expreso; por una organización exenta de impuestos sin fines de lucro, o en su representación, o de una persona u organización política. No obstante, mantener una relación de negocios previa ya no basta para efectuar llamadas no solicitadas permisibles a su teléfono de línea fija. Las compañías y los vendedores telefónicos deben contar con su previo consentimiento expreso para llamarle.

¿Hay algunas otras listas en que yo pueda inscribir mi número telefónico?

Sí. Numerosos estados tienen ahora listas estatales "no llamar" para sus residentes. Póngase en contacto con la comisión de servicios públicos de su estado o con su oficina estatal de protección del consumidor para averiguar



si su estado cuenta con esa lista y para saber cómo inscribir su número o números. Para información de contacto de la comisión de servicios públicos de su estado, revise el listado de instancias de gobierno o las "páginas azules" de su guía telefónica local.

¿Qué puedo hacer si continúo recibiendo ese tipo de llamadas?

Si usted recibe una llamada de sollicitación que en su opinión transgrede cualquiera de las normas de la FCC, usted puede presentar una queja ante la FCC (https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=39744). La FCC puede emitir advertencias e imponer multas contra las compañías que transgreden o son sospechosas de transgredir las normas "no llamar", pero la FCC no otorga compensaciones por daños, de manera individual.

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
45 L Street NE
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: 03 de marzo de 2019

