

Llamadas No Deseadas

Es un hecho de la vida moderna: probablemente algunas llamadas a su teléfono móvil sean automatizadas (*robocalls*), no deseadas o efectuadas por un impostor tratando de estafarle.



EL PROBLEMA

Más datos concretos

Las llamadas no deseadas siguen siendo la principal razón de quejas que la Comisión Federal de Comunicaciones recibe anualmente.

Las siguientes llamadas automatizadas están permitidas por la ley:

- Las llamadas automatizadas (*robocalls*, en inglés) a su residencia, de candidatos a cargos políticos u organizaciones de beneficencia pidiendo donaciones.
- Las llamadas a su hogar con fines estrictamente informativos. Pero las *robocalls* ofreciéndole comprar algo solo se permiten con su consentimiento previo. Así que durante una llamada para avisarle de un vuelo cancelado, de una prescripción médica en la farmacia o para recordarle su visita médica, no pueden ofrecerle nada para la venta.
- Los mensajes pregrabados de una empresa de cobranzas a su teléfono residencial también se permiten, pero no los mensajes pregrabados para venderle servicios que supuestamente reducirán sus deudas, a menos que usted haya dado autorización previa.
- Las *robocalls* a su teléfono móvil sobre alertas de fraude, recordatorios de salud, entrega de paquetes y préstamos federales están permitidas dada su urgencia.

Avances tecnológicos y las *robocalls*

La tecnología de Internet facilita y abarata las llamadas desde cualquier parte del mundo, otorgando rapidez a bajos precios. Pero los estafadores usan estos avances para fines ilícitos, ocultándose tras identidades falsas.

¿Qué tipo de llamadas no están permitidas?

- La mayoría de *las robocalls* a su teléfono móvil son ilegales, aunque no intenten venderle algo, excepto si usted las autorizó.
- La mayoría de *las robocalls* a su hogar para venderle algo son ilegales, excepto cuando usted las haya autorizado.
- Aunque las llamadas de agencias del gobierno son legítimas, las de estafadores son ilegales. Si sospecha que un impostor posa como funcionario del servicio de impuestos (*Internal Revenue Service, IRS por sus siglas en inglés*), de otras agencias del gobierno o Medicare, corte. Y no devuelva llamadas a menos que verifique su veracidad.

Más sobre sus derechos

- Si recibe llamadas de vendedores telefónicos, estos deben identificarse, decir a quién representan y cómo contactarles.
- Se prohíben las llamadas de vendedores antes de las 8 a.m. y después de las 9 p.m.
- Los vendedores telefónicos deben cumplir inmediatamente si usted les pide que no le llamen.

LA ACCIÓN DE LA FCC

Aplicación de normas para *robocalls*

La FCC aplica la ley contra las empresas que efectúan llamadas automatizadas (*robocalls*) cuando éstas transgreden las normas y le llaman sin su autorización. Esto puede incluir sanciones monetarias contra los transgresores.

Publicación de estadísticas

Diariamente, la FCC publica información sobre las quejas de los consumidores. Las compañías usan estos datos para sus servicios de bloqueo de llamadas. Además, damos información y recursos a los consumidores para ayudarles a evitar llamadas no deseadas, limitar riesgos y proteger sus intereses.

Coordinación con proveedores

La FCC ha alentado a las compañías telefónicas de línea fija y de servicios móviles a acelerar el desarrollo y aplicación de tecnologías contra las *robocalls*. Las empresas del sector trabajan actualmente para acelerar el desarrollo y aplicación de herramientas y soluciones efectivas contra las *robocalls*. Por ejemplo, tecnologías de bloqueo y estándares perfeccionados de verificación en la identificación de llamadas.

Coordinación con consumidores

La FCC insta a los consumidores a informarnos cuando reciban llamadas no deseadas. Así podremos seguir investigando a los principales transgresores. Puede presentar sus quejas en consumercomplaints.fcc.gov.

CÓMO PUEDE RESOLVERLO

Inscriba sus números

El registro No-Llamar (*Do Not Call Registry*, en inglés) del gobierno federal puede ayudarle a minimizar las llamadas de vendedores telefónicos. Para inscribir su número u obtener información sobre el registro, visite donotcall.gov o llame al 1-888-382-1222 desde el número que desea inscribir. Recibirá menos llamadas de vendedores en un plazo de 31 días. La inscripción es gratuita y su número permanecerá en el registro hasta que sea desconectado o reasignado. O hasta cuando usted decida sacarlo de la lista.

No responda llamadas si no reconoce su ID

Recuerde que los estafadores enmascaran la información que aparece en su identificador de llamadas (*caller ID*, en inglés) simulando llamar de otro teléfono o localización, para evitar ser bloqueados o para hacerle creer que provienen de un número que usted conoce.

- Al responder una llamada de alguien que podría estar actuando ilegalmente usted estará verificando que su línea telefónica está activa.
- No devuelva llamadas de números desconocidos. Podría exponerse a nuevas estafas.
- Si le piden que presione un número para evitar llamadas, no lo haga. Solo cuelgue.

No revele datos personales ni financieros

Si recibe una llamada de alguien que dice representar al servicio de impuestos (*Internal Revenue Service*, IRS) o a su banco o tarjeta de crédito, a los servicios públicos o al departamento de policía local, corte la llamada. Verifique cualquier número al que le hayan pedido llamar, revisando sus cuentas o un sitio web legítimo. O contáctese con la compañía mediante un número oficial, un formulario electrónico o una dirección de correo electrónico. Nunca revele sus datos personales o financieros a menos que haya verificado la identificación de quien le llamó.

Denuncie las llamadas no deseadas

Presente una queja ante la FCC en consumercomplaints.fcc.gov cuando reciba una llamada no deseada. Los investigadores buscan patrones en las quejas, para determinar la adopción de acciones. También puede denunciar el incidente ante la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en ftccomplaintassistant.gov o a la policía local.

Busque servicios para bloquear llamadas no deseadas

Podrían ser provistos por su teléfono móvil, aplicaciones, su proveedor o equipos para su línea fija.

Visite fcc.gov/unwanted-calls para obtener recursos e información de bloqueo de llamadas no deseadas.