

Preguntas Frecuentes sobre Faxes Basura

Los avisos publicitarios no solicitados, enviados por fax, se conocen como “faxes basura” (*junk faxes*, en inglés). En la mayoría de los casos, las normas de la FCC prohíben el envío de faxes basura, conforme a la ley de protección al consumidor de servicios telefónicos (*Telephone Consumer Protection Act, TCPA*, por sus siglas en inglés) y a la ley de prevención de faxes basura (*Junk Fax Prevention Act*, en inglés).

¿En qué casos se permite a las empresas enviar publicidad a mi fax?

Las empresas pueden enviarle publicidad por fax cuando usted les de autorización para hacerlo.

En cualquier otro caso, se requieren dos condiciones: una relación de negocios establecida entre usted y la empresa (en base a una consulta, postulación, compra o transacción) y que dicha empresa haya obtenido su número de fax mediante alguna de las siguientes formas:

- Directamente de usted, en el contexto de una relación de negocios establecida – por ejemplo, como parte de una postulación, formulario de información de contacto o de renovación de membresía.
- De una lista telefónica, sitio web o publicidad a la que usted voluntariamente haya agregado su teléfono para distribución pública y que quien envía el fax haya adoptado las medidas necesarias para verificar que usted ha consentido agregar su nombre a la lista.
- De su propia lista telefónica, aviso publicitario o sitio web, a menos que usted haya advertido en dichos materiales que no acepta publicidad por fax no solicitada.

Los avisos publicitarios por fax, enviados como parte de una relación de negocios establecida, deben incluir una notificación informándole que tiene derecho a la opción de no recibir nuevos faxes publicitarios y deben incluir instrucciones para pedir la suspensión de dichos envíos (*opt-out*, en inglés).

Alguien que envía un fax no puede hacerlo incluyendo avisos publicitarios solo en base a lo descrito más arriba, a no ser que tenga una relación de negocios establecida con usted.

¿Cómo puedo suspender la recepción de faxes publicitarios?

Si el fax que recibió incluye una notificación sobre cómo optar por no recibir faxes en el futuro, siga las instrucciones. La información para optar por no recibir más faxes debe incluir alguna forma gratuita de enviar a la empresa dicha solicitud. Esto puede consistir en un número para llamadas gratuitas, un número de teléfono local, una dirección de sitio web o una dirección de correo electrónico. Las vías gratuitas para pedir la suspensión de los envíos deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Cuando usted envía una solicitud para que no le manden nuevos faxes (*opt-out*), asegúrese de identificar el número telefónico de su fax.

Las empresas que envían faxes deben respetar las solicitudes *opt-out* lo más rápido posible dentro de lo razonable y a más tardar en 30 días.

Agregar una notificación de *opt-out* en un fax no lo hace legal cuando la persona que lo envía no cumple con las exigencias adicionales descritas más arriba.

Presentación de quejas

Usted tiene varias opciones para presentar una queja:

- Presente una queja en línea <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 respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Recursos adicionales

Usted puede presentar una queja ante las autoridades estatales, incluyendo su oficina local o estatal de protección al consumidor o la oficina del procurador general de su estado. Busque la información de contacto de estas organizaciones en las páginas azules o en la sección gubernamental de su guía telefónica local.

También puede presentar una demanda privada contra el transgresor, en el tribunal apropiado de su estado. Mediante una demanda privada, usted podría recuperar la pérdida monetaria resultante de la transgresión a la ley de protección al consumidor de servicios telefónicos (TCPA) o recibir hasta \$500 como compensación de daños, por cada transgresión de la que fue víctima –la cifra que resulte ser mayor. El tribunal podría triplicar los daños por cada transgresión, si concluye que el acusado las cometió de manera intencional o a sabiendas. La presentación de una queja ante la FCC no elimina su derecho de presentar una demanda adicional, de manera independiente, en un tribunal estatal.

Presente una queja ante la FCC

Visite nuestro Centro del Consumidor en consumercomplaints.fcc.gov para presentar una queja en línea o contarnos su problema.

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Centro del Consumidor

Averigüe más sobre temas del consumidor en el Centro del Consumidor de la FCC: www.fcc.gov/consumers.

Última edición: 3 de noviembre de 2017

