

Protecting Wisconsin Consumers for 75 Years

Ventas de revistas

Miles de consumidores compran suscripciones de revistas de vendedores legítimos todos los años. Hay cientos de revistas en el mercado que abarcan una gran variedad de temas.

Desafortunadamente, muchos consumidores informan los problemas relacionados con las compras de revistas, que van desde las prácticas de ventas abusivas a errores de facturación a las estafas. A continuación hay una descripción de los problemas que se están notificando y algunas sugerencias de cómo evitarlos.

Ofertas de sorteos

“¡Usted puede ser nuestro próximo ganador de diez millones de dólares; sólo entre en nuestro sorteo!”

Ofertas como estas aparecen en los buzones de los consumidores de Wisconsin regularmente. Los vendedores de revistas y las casas de compensación ofrecen premios de sorteos como una forma de atraer a nuevos clientes. Ellos le dicen que es fácil entrar y que no es necesario comprar algo.

Las promociones dan la impresión de que entre más

revistas usted ordene, más cerca usted está de ganar el premio mayor.

El propósito detrás de estos sorteos es lograr que los consumidores compren más revistas. Aunque en la mayoría de los concursos eventualmente alguien va a ganar, lo más probable es que no será usted. Con tan pequeña probabilidad de ganar, ingresando puede ser más problemático de lo que vale.

Otro de los problemas que enfrentan los consumidores que solamente quieren entrar en el sorteo es que pronto se encuentran con facturas de revistas que nunca ordenaron. Si usted decide participar en el sorteo, mantenga un buen record y no se intimide de hacer una compra. Algunas revistas dicen a aquellos que no ordenan nada que ellos ya no van a estar en una lista de sorteos futuros.

Recuerde, usted no tiene que pagar para jugar. Esto significa que si usted ingresa en el sorteo, tiene la misma oportunidad de ganar, aun cuando usted no compre una revista. Es ilegal pedirle a pagar o comprar algo para ingresar o aumentar su probabilidad de ganar un sorteo.

Ventas de puerta-a-puerta

Otra área de preocupación son las ventas de puerta-a-puerta. Algunos vendedores utilizan prácticas engañosas para vender revistas. Algunas personas que venden suscripciones dirán cualquier cosa para conseguir entrar a su casa.

La ley estatal requiere que los vendedores le den sus nombres, el nombre de la compañía, y el tipo de producto y servicio que se ofrece a la venta. Los vendedores pueden engañar, diciendo que ellos están involucrados en concursos o certámenes de becas, cuando el objetivo principal es hacer una venta. Algunos vendedores de puerta-a-puerta son muy buenos en persuadirle para promover revistas específicas. Otros vendedores falsamente le dicen que han vendido revistas a un vecino con el fin de ganar credibilidad.

Si usted está interesado en comprar una suscripción de revista, asegúrese de que el vendedor le de el precio total, incluyendo horarios están claramente descritos.

Revise los acuerdos escritos con mucha atención. Lea el contrato

completo. Tenga cuidado de que lo dicho por un vendedor esté realmente incluido en el contrato.

No debe de haber espacios en blanco en el contrato donde los términos adicionales puedan añadirse más tarde. Guarde una copia de todos los documentos escritos intercambiados entre usted y el vendedor. A menudo esta es la única prueba de que la venta ocurrió.

El contrato debe incluir:

- Fecha de venta.
- Nombre del vendedor.
- Dirección física y número telefónico de la compañía.
- Un formulario de notificación de cancelación, explicando su derecho de tres días para cancelar.

Recuerde, cualquier documento que usted firme puede ser un contrato legalmente vinculante. El Departamento de Protección al Consumidor ha recibido quejas de consumidores de Wisconsin que han ordenado revistas de vendedores de puerta-a-puerta y nunca recibieron su suscripción. La mejor respuesta cuando un vendedor de revistas toca su puerta es mantener la puerta cerrada y decir no gracias. Si usted quiere una suscripción de revista, ordénela directamente de la editorial.

Ventas por teléfono

Telemarketing se ha convertido en una manera fácil para los vendedores de revistas de contactar los consumidores. Los consumidores necesitan tener cuidado cuando manejen ventas

por teléfono. Algunos telemarketers evitan identificarse como vendedores. Otros piden números de tarjetas de crédito para “verificación” o dicen que su compañía está “aprobada” por el gobierno, cuando no existe compañía para este fin.

Antes de que el vendedor haga su lanzamiento, tiene que informarle el nombre del vendedor principal, el nombre del individuo haciendo la llamada, y que el vendedor esté ofreciendo o promoviendo la venta de suscripciones de revistas. Si no le dan esta información inmediatamente, cuelgue, están violando la ley.

Cuando le ofrezcan una venta por teléfono:

- Escuche con atención. Pregunte por el costo total, el periodo de tiempo cubierto, y el costo de la suscripción individual.
- Obtenga el nombre, dirección física, y el número telefónico de la compañía.
- Pida una copia por escrito de los términos de la venta.
- Mantenga la información sobre sus cuentas bancarias y tarjetas de crédito para sí mismo— a menos que sepa con quién está tratando. Los solicitantes pueden pedirle información de su tarjeta de crédito con propósitos de “verificación”, para “cualificación”, o para fines de “computarización”. Si se la da, pueden utilizarla para debitar su cuenta sin su permiso.

Cancelaciones de suscripciones

Los ciudadanos de Wisconsin tienen el derecho de cancelar ciertas transacciones de consumo dentro de tres días laborables. El derecho de tres días para cancelar aplica a transacciones iniciadas a través del contacto cara-a-cara (por ejemplo, un vendedor de puerta-a-puerta) fuera del lugar habitual de negocio del vendedor.

También se aplica a solicitudes por correo o por teléfono dirigidas a un determinado consumidor.

La compra debe envolver crédito, o una transacción en efectivo de \$25 o más. Algunos vendedores de revistas insisten en un pago parcial en efectivo, a menudo de \$24.99, no proveen la notificación del derecho a cancelar, y facturan al consumidor por el saldo restante. Dado de que el importe total de la venta es de más de \$25, el derecho de tres-días para cancelar sigue siendo válido.

La ley requiere que un vendedor le de al consumidor dos copias de un aviso que explique los derechos de los consumidores. El documento debe decir que usted puede cancelar el contrato mediante una notificación por escrito al vendedor antes de la medianoche del tercer día después de firmar el acuerdo.

En las transacciones telefónicas el derecho de tres-días para cancelar no se inicia hasta que usted reciba el contrato de suscripción que explica su derecho de cancelar.

Si usted quiere cancelar una suscripción que compró por teléfono, siga estas instrucciones:

- Busque su contrato de venta en el correo; ya que puede venir en un tipo de sobre “correo basura”.
- Firme la notificación de cancelación y devuélvala a la dirección correcta dentro de 3 días. Guarde una copia de la notificación de cancelación firmada para sus records. Envíe la notificación original por correo certificado o registrado, para que tenga prueba de su fecha de envío.
- Cuando envíe la notificación de cancelación, póngase en contacto con su banco o compañía de tarjeta de crédito para detener cualquier pago no autorizado a su cuenta o para disputar los cargos o débitos a su cuenta.

El vendedor tiene 10 días para reembolsar los pagos y cancelar el contrato.

Recuerde, si el periodo de cancelación ha caducado y usted pagó en su totalidad a la compañía, no se le podrá exigir que reembolse su dinero. Si usted no hizo los pagos apropiados a tiempo, podría enfrentarse a avisos de reclamación y llamadas de agencias de cobros, amenazas de acción legal, o una mala calificación de crédito.

Facturación y crédito

Cuando ocurran problemas relativos a procedimientos de facturación y crédito utilizados para vender revistas, su primer paso debe de ser contactar la

compañía tan pronto le sea posible (dentro de los 60 días después de recibir la primera factura conteniendo el error) con una carta escrita. En la carta, incluya:

- Su nombre y su número de cuenta.
- Una explicación de por qué usted cree que hay un error en la facturación.
- La cantidad de dinero envuelta.
- Las razones por las que cree que hay un error.
- Fotocopias de los recibos de ventas u otros documentos.

Es una buena idea enviar esta carta por correo certificado, con un acuse de recibo. Guarde una copia de la carta y todos los documentos originales para su archivo.

Bajo la ley federal de Facturación de Crédito Imparcial, la compañía tiene 30 días para reconocer que la carta fue recibida. Dentro de 90 días, o dos periodos de facturación, lo que sea más cortó, el acreedor debe llevar a cabo una investigación sobre el posible error. Entonces la compañía tiene que corregir el error o explicar por qué ellos creen que la factura está correcta.

Durante la investigación, la compañía no está permitida a dañar su calificación de crédito o informarlo delincuente a nadie. La compañía también esta prohibida de tomar acciones legales contra usted para tratar de recuperar su dinero.

Planes de opción negativa

“Opción negativa” es un plan de mercadeo que significa “seguiremos enviándole nuestro producto hasta que usted nos diga que paremos”. Se convierte en la responsabilidad del consumidor cancelar la orden.

Cuando usted envía un cupón de introducción para una copia “gratis” o “prueba” de una revista, usted puede estar cometiéndose a un contrato vinculante con la compañía que obliga a comprar una determinada cantidad de mercancías dentro de un periodo de tiempo limitado. Si no está satisfecho con el producto “prueba”, se convierte en su responsabilidad de contactar la compañía y cancelar cualquier orden futura.

Si usted no notifica a la compañía por escrito de que no está interesado en seguir con la suscripción, usted puede encontrarse recibiendo no sólo un montón de revistas, pero un montón de facturas. Muchos consumidores ponen el paquete en el estante, o la factura en el zafacón de basura. A menos de que usted lidie con el problema, las facturas continuarán viniendo – cada una con un mensaje de colección más amenazante.

Si usted entra en un contrato que envuelve un plan de opción negativa, póngale mucha atención a todo el correo que reciba de la compañía. Lleve un registro de todas sus órdenes y todas las facturas que usted paga. Cuando usted decida cancelar el contrato después de haber cumplido con todos los

términos del contrato, contacte la compañía por escrito para cancelar órdenes futuras.

Si es posible, envíe la notificación por correo certificado. Devuelva envíos no deseados y mantenga un registro de fechas, cómo devolvió la mercancía, y copias de toda correspondencia.

Si usted recibe una copia de una revista y está absolutamente seguro de que nadie en su familia firmó un contrato o acordó en revisar un artículo "prueba", usted no está bajo ninguna obligación de hacer un pago. Considere el artículo como un regalo no solicitado. Si una factura llega, como siempre, tome el tiempo de escribir a la compañía y aclarar su posición.

Tenga cuidado con las facturas falsas o avisos de renovación. Los avisos vienen en el correo y parecen facturas. Si usted ya está suscrito a la revista, compruebe la fecha de expiración de la suscripción. También verifique el anuncio con cuidado para ver si se trata de su editor. Si usted no es el suscriptor, y usted no ordenó ninguna revista, usted no está obligado a pagar.

Cosas a recordar

Cuando usted se compromete en adquirir una suscripción, revise cuidadosamente la solicitud y el contrato de venta. Compare el precio de lo que costaría comprar una suscripción directamente del editor. Calcule el costo de la suscripción para el año entero.

Las tarifas mensuales pueden sonar atractivas hasta que usted realiza que el costo total es en realidad varios cientos de dólares

durante el transcurso del año. Entérese de cuánto tiempo dura la suscripción. Mantenga un buen registro de cualquier contacto entre usted y el vendedor.

No ignore los problemas. Notifique la compañía por escrito si usted quiere disputar facturas o cancelar su suscripción.

Para obtener más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor al:

**Departamento de
Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive
PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:
DATCPHotline@wi.gov**

**SITIO DE INTERNET:
datcp.wi.gov**

(800) 422-7128

(FAX: (608) 224-4677

TTY: (608) 224-5058