



Hablemos claro sobre telemarketing

Leyes de telemarketing (Código Adm. de Wis. capítulo ATCP 127 subcapítulo III & V)

Las leyes de Telemarketing requieren ciertas divulgaciones y prohíben las falsas representaciones. Le dan el poder de parar llamadas no deseadas de tele vendedores y les dan a agencias estatales de aplicación de la ley la autoridad de procesar tele vendedores fraudulentos que operan a través de las líneas estatales.

Es ilegal que los tele vendedores tergiversen cualquier información.

La ley de telemarketing cubre la mayoría de los tipos de llamadas y mensajes de texto de telemarketing a consumidores, incluyendo propuestas de ventas para bienes, servicios, "sorteos" y promoción de premios y oportunidades de inversión. También aplica a las llamadas que los consumidores hacen en respuesta a postales u otros materiales que reciben por correo.

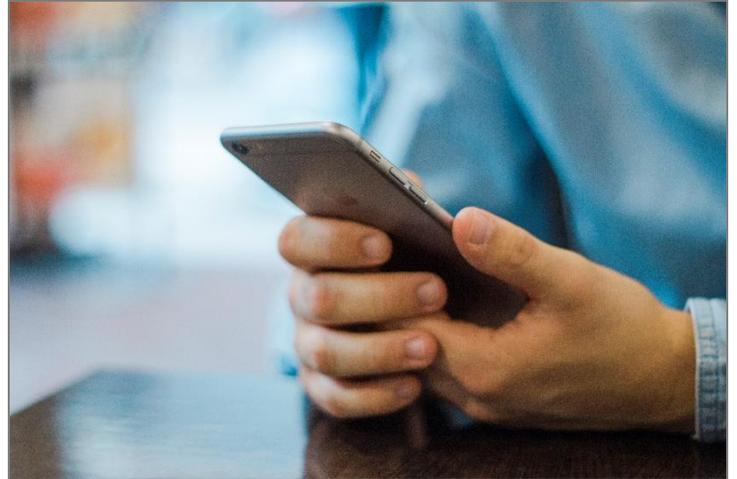
Guarde esta información cerca de su teléfono. Esta información puede ayudarle a determinar si está hablando con un tele vendedor legítimo o un estafador.

Es ilegal bajo el Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.82 (2) que un tele vendedor le llame si usted ha pedido que no le llamara. Si vuelvan a llamar, cuelgue y repórtelos al Departamento de Protección al Consumidor.

Los horarios para llamar se limitan a las horas entre las 8 a.m. y las 9 p.m.

Los tele vendedores tienen que decirle que es una llamada de ventas y quien está haciendo la venta antes de hacer su discurso. Si es una promoción de un premio, tienen que decirle que ningún pago ni compra es necesario para entrar o ganar. Si se le piden pagar por un premio, cuelgue. Gratis es gratis.

Es ilegal bajo el Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.14 para tele vendedores tergiversar cualquier información, incluyendo datos sobre sus bienes o servicios, potencial de ingresos, rentabilidad, riesgo o



liquidez o una inversión, o la naturaleza de un premio en un plan de promoción de premios.

Los tele vendedores tienen que decirle el precio total de los productos o servicios ofrecidos y cualquier restricción para obtenerlos o utilizarlos, o que la venta es final o no reembolsable, antes de pagar. En una promoción de premios, tienen que decirle las probabilidades de ganar, que ningún pago ni compra es necesario para ganar, y cualquier restricción o condiciones para recibir el premio.

Es ilegal bajo el Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.10 que un tele vendedor saque dinero de su cuenta corriente sin su autorización expresa y verificable.

Los tele vendedores no pueden mentir para que usted pague, sin importar qué método de pago utilice.

No tiene que pagar por la reparación de crédito, la modificación de un préstamo hipotecario, una sala de recuperación o los servicios de préstamo/crédito por adelantado hasta que estos servicios hayan sido entregados.

Las empresas de **reparación de crédito** afirman que, por un pago, pueden cambiar o borrar información negativa precisa de su informe de crédito. Solo el tiempo puede borrar tal información.

Estafas telefónicas

Cada año, miles de personas pierden dinero a estafas telefónicas – desde algunos dólares hasta los ahorros de toda una vida. Los estafadores dirán cualquier cosa para quitarle dinero a la gente. Algunos parecen muy amigables – llamándole por su primer nombre, haciendo conversación superficial, y preguntando por su familia. Pueden afirmar que trabajan para una empresa en la que usted confía, o podrían enviarle correo o correo electrónico o publicar anuncios para **convencerle a llamarles**.

Si recibe una llamada de alguien que usted no conoce que está tratando de venderle algo que no había planeado comprar, diga "no, gracias". Y, si le presionan para compartir información personal – como su número de Seguro Social o de su tarjeta de crédito – es probable que sea una estafa. Cuelgue y repórtelos al Departamento de Protección al Consumidor.

Cómo funcionan las estafas de telemarketing

El corazón de una operación fraudulenta de telemarketing suele ser un “boiler room”, que es nada más que un espacio rentado con escritorios, teléfonos, y vendedores con experiencia que hablan con cientos de personas por todo el país cada día. El fraude telefónico no conoce barreras de raza, etnia, género, edad, ingresos o educación. Cualquier persona con un teléfono puede ser victimizado por estafadores de telemarketing.

Los tele vendedores fraudulentos y los vendedores pueden ponerse en contacto con usted de varias maneras, pero el teléfono siempre juega un papel importante.

Señales de una estafa

A menudo, los estafadores que operan por teléfono no quieren darle tiempo para pensar en su discurso; solo quieren que usted diga que “sí.” Pero algunos son tan astutos, que incluso si usted pide más información, ellos parecen contentos de cumplir. Pueden dirigirle a un sitio web o si no, enviar información presentando “clientes satisfechos”. Estos clientes, conocidos como señuelos, son tan falsos como sus elogios a la empresa.

Aquí hay algunas señales de advertencia para ayudarle a detectar las estafas de telemarketing. Si usted escucha una línea así, diga “no, gracias,” cuelgue, y presente una

queja con el Departamento de Protección al Consumidor:

- Usted ha sido seleccionado especialmente (para esta oferta).
- Usted recibirá un bono gratis si compra nuestro producto.
- Usted ha ganado uno de cinco premios valiosos.
- Usted ha ganado gran dinero de una lotería extranjera.
- Esta inversión es de bajo riesgo y proporciona una mayor rentabilidad de lo que puede obtener en cualquier otro lugar.
- Usted tiene que tomar una decisión inmediata.
- Usted confía en mí, ¿verdad?
- Usted no tiene que verificar nuestra empresa con nadie.
- Sólo pondremos los gastos de envío y manipulación en su tarjeta de crédito.

Cómo le enganchan

Los estafadores utilizan premios exagerados – o incluso falsos, productos o servicios como anzuelo. Algunos pueden llamarle, pero otros utilizarán el correo, correo electrónico, mensajes de texto o anuncios para hacerle llamar para más detalles. Aquí hay algunos ejemplos de “ofertas” que usted podría recibir:

- **Paquetes de viaje** – vacaciones “gratis” o de “bajo costo” que terminan costando bastante en costos escondidos. Algunas de estas vacaciones nunca se llevan a cabo, incluso después de haber pagado.
- **Crédito y préstamos** – Los préstamos de pago por adelantado, préstamos de día de pago, protección de tarjeta de crédito, modificación del préstamo hipotecario, y las ofertas para bajar la tasa de interés en su tarjeta de crédito son esquemas muy populares, especialmente durante una economía mala.
- **Farsas u oportunidades exageradas de negocios y de inversión** – Los promotores de estos han hecho millones de dólares. Los estafadores dependen del hecho de que los negocios e inversiones pueden ser complicados y la mayoría de las personas no investigan la inversión.

- **Causas caritativas** – Las solicitudes urgentes de esfuerzos recientes de ayuda en casos de desastre son especialmente comunes en el teléfono.
- **Loterías extranjeras de alto riesgo** – Estos discursos son contra la ley, que prohíbe la venta transfronteriza o la compra de boletos de lotería por teléfono o correo. Lo que, es más, puede que nunca vea un boleto.
- **Garantías de vehículos extendidas** – Los estafadores averiguan que tipo de carro usted maneja, y cuándo lo compró para que puedan urgirle a comprar planes carísimos o sin valor.
- **Ofertas de prueba “gratis”**– Algunas empresas utilizan pruebas gratuitas para inscribirle en los productos – a veces muchos productos– lo que le puede costar mucho dinero porque le facturan cada mes hasta que usted cancela.

Cambaceos o mensajes de texto

Puede recibir una llamada o mensaje de texto de un desconocido que consiguió su número de un directorio telefónico, lista de correo, o “lista de tontos.” Una “lista de tontos” refiere a las listas de consumidores que han perdido dinero a través de promociones fraudulentas de premios o ventas de mercancía. Estas listas contienen nombres, direcciones, números telefónicos u otra información, como cuánto dinero se ha gastado gente que ha respondido a solicitudes de telemarketing. Las “listas de tontos” se compran y venden por promotores sin escrúpulos. Son invaluable para los estafadores que saben que los consumidores que han sido engañados una vez son vulnerables a estafas adicionales.

Cómo manejar una llamada de ventas inesperada

Cuando usted recibe una llamada de un tele vendedor, pregúntese:

- **¿Quién está llamando... y por qué?** La ley de Mercadeo Directo, Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.04 dice que los tele vendedores tienen que informarle que es una llamada de ventas, el nombre del vendedor y lo que están vendiendo antes de hacer su discurso. Si usted no escuche esta información, diga “no, gracias” y **cuelgue**.
- **¿Cuál es la prisa?** Aquellos que hablan rápido y que usan tácticas de alta presión podrían estar ocultando algo. Tómese su tiempo. La mayoría de las empresas legítimas le darán tiempo e información escrita sobre una oferta antes de pedirle comprometerse con una compra.
- **¿Si es gratis, por qué me están pidiendo pagar?** Cuestione los gastos que usted tiene que pagar para canjear un premio o un regalo. Gratis es gratis. Si usted tiene que pagar, es una compra – no un premio o un regalo.
- **¿Por qué estoy “confirmando” mi información?** Algunos telefonistas tienen su información de facturación antes de llamarle. Están intentando a hacerle decir “bien” así pueden reclamar que usted aprobó un cargo.
- **¿Qué hora es?** La ley de Mercadeo Directo, Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.16 (3) permite a los tele vendedores **solo** llamar entre las 8 a.m. y 9 p.m. Un vendedor que llama más temprano o tarde está ignorando la ley.
- **¿Quiero más llamadas como esta?** Si no quiere que una empresa le llame de nuevo, dígame e inscríbese en la Lista No Llame de Wisconsin. Si vuelven a llamar, están violando la ley bajo el Código Adm. de Wis. s. ATCP 127.2 (2).

Algunas directrices adicionales:

- Resista a la presión para tomar una decisión de inmediato.
- Mantenga sus números de Seguro Social, tarjeta de crédito o cuenta corriente para sí mismo. No les dé a telefonistas que usted no conoce – incluso si le piden que “confirme” esta información. Es un truco.
- No pague por algo solo porque usted recibe un “premio gratis”.
- Obtenga toda la información por escrito antes de que acepte comprar.
- Compruebe que es una organización benéfica antes de dar. Pregunte cuánto de su donación realmente va a la caridad. Pídale a la persona que le llama que le envíe información por escrito para

que pueda tomar una decisión informada sin ser presionado, apresurado o por sentir culpa.

- Compruebe con el Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin si la oferta es una inversión, para ver si la oferta y el vendedor están registrados correctamente, llamando al:

wdfi.org
(800) 472-4325

- No envíe efectivo por mensajero, correo de entrega inmediata o transferencia de dinero. Si usted utiliza efectivo o transferencia de dinero en vez de una tarjeta de crédito, pierde su derecho a disputar cargos fraudulentos. El dinero se habrá ido. Utilizar una tarjeta prepagada o recargable es lo mismo que enviar efectivo y usted no podrá recuperar el dinero. Los estafadores incluso piden pagos a través de tarjetas de juegos en línea y de regalo de música.
- No acepte ninguna oferta por la que tenga que pagar una tarifa de "registro" o "envío" para obtener un premio o un regalo.
- Investigue las ofertas en el Departamento de Protección al Consumidor antes de que acepte enviar dinero.
- Tenga cuidado con las ofertas para "ayudarlo" a recuperar dinero que usted ya ha perdido. Los telefonistas que reclaman ser agentes del orden que le ayudarán recuperar su dinero "por una tarifa" son estafadores.

Qué hacer con llamadas pregrabadas

Si usted contesta el teléfono y escucha un mensaje grabado en vez de una persona en vivo, es una llamada automática. Los mensajes grabados que están intentando venderle algo, generalmente son ilegales bajo el estatuto de Wis. subcapítulo 100.52 (4) I, a menos que usted haya dado permiso por escrito a la empresa para llamarle.

Si usted recibe una llamada automática:

- **Cuelgue el teléfono.** No presione 1 para hablar con un operador en vivo o cualquier otra tecla para sacar su número de la lista. Si responde pulsando cualquier número, probablemente resultará en más llamadas automáticas.

- Considere preguntar a su compañía telefónica si cobran por bloquear números telefónicos. Recuerde que los tele vendedores cambian la información del identificador de llamadas con facilidad y frecuencia, por lo que puede que no valga la pena pagar una tarifa para bloquear un número que cambiará.

Si obtiene servicio telefónico a través de Internet o cable, es posible que desee examinar los servicios que seleccionan y bloquean llamadas automáticas. Intente hacer una búsqueda en línea para "bloquee llamadas automáticas".

Detener llamadas de ventas no deseadas

La Línea No Llame de Wisconsin le ofrece una manera de detener llamadas de telemarketing no deseadas en su casa. Registrar su número de teléfono fijo o móvil es gratuito.

Llamadas no cubiertas por la lista

La Lista No Llame de Wisconsin no cubre todas las llamadas de telemarketing (estatuto de Wis. capítulo 100.52 y Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.80). Aún podría recibir:

- Llamadas de organizaciones políticas, organizaciones sin fines de lucro y personas que realizan encuestas.
- Llamadas de empresas con las que tiene una relación comercial existente.
- Llamadas de empresas a las que usted ha dado permiso para llamarle.

¿Sigue recibiendo llamadas de ventas no deseadas?

La mayoría de las empresas legítimas cumplen con las leyes de telemarketing, el estatuto de Wis. subcapítulo 100.52 y el Código Adm. de Wis. capítulo ATCP 127 subcapítulos II & V. Es decir, no hacen llamadas a números registrados en la Lista No Llame de Wisconsin. Si una empresa no está cumpliendo con las leyes de telemarketing, y no respeta sus deseos de no ser llamado, hay una buena posibilidad de que lo que están vendiendo no sea un producto o servicio confiable.

Si usted ha puesto su número en la Lista No Llame de Wisconsin, ha verificado que su número ha estado en la lista por 31 días, y todavía está recibiendo llamadas de

venta al número que usted ha registrado, presente una queja con el Departamento de Protección al Consumidor. Necesitará proporcionar la fecha de la llamada y el número telefónico o nombre de la empresa que le llamó.

Registre sus números residenciales y móviles con la Lista No Llame de Wisconsin sin costo visitando:

donotcall.gov
(888) 382-1222

Tiene que llamar desde el número que desea registrar.

Movimientos defensivos

Es una buena idea tener en cuenta los siguientes consejos siempre que escuche una solicitud por teléfono:

- Resista a las tácticas de venta de alta presión. Las empresas legítimas respetan el hecho de que no está interesado.
 - Tómese su tiempo. Pida información por escrito sobre el producto, servicio, oportunidad de inversión u organización benéfica que es el objeto de la llamada.
 - No se deje presionar para tomar una decisión de inmediato.
 - No dé sus números de Seguro Social, tarjeta de crédito o cuenta corriente ni verifique cualquiera de estos con llamadores desconocidos.
 - No compre algo simplemente porque recibirá un "regalo gratis".
 - Tenga cuidado con las declaraciones de que ha ganado un premio, especialmente si la persona que llama dice que tiene que enviar dinero para reclamarlo.
 - No acepte ninguna oferta en la que tenga que pagar una tarifa de inscripción o envío para recibir un "premio".
 - Obtenga toda la información por escrito antes de aceptar comprar.
 - Investigue una organización benéfica antes de dar. Pregunte cuánto de su donación va a la caridad. Pida que se le envíe información por escrito para que pueda tomar una decisión informada.
- No invierta su dinero con un telefonista desconocido que insiste en que usted tome una decisión de inmediato.
 - Si la oferta es una inversión, consulte con su regulador estatal de valores para ver si está registrado correctamente.
 - No envíe efectivo por mensajero, correo de entrega inmediata o transferencia de dinero. Si usted utiliza efectivo o transferencia de dinero en vez de una tarjeta de crédito, pierde su derecho a disputar cargas fraudulentas. El dinero se habrá ido. Utilizar una tarjeta prepagada o recargable es lo mismo que enviar efectivo y usted no podrá recuperar el dinero. Los estafadores incluso piden pagos a través de tarjetas de juegos en línea y de regalo de música.
 - Compruebe ofertas no solicitadas con el Departamento de Protección al Consumidor o el Better Business Bureau.
 - Antes de responder a una solicitud telefónica, hable con un amigo, familiar o asesor financiero. Sus inversiones financieras pueden tener consecuencias para sus seres queridos.
 - Las solicitudes para pago inmediato deben ser tratadas con precaución y sospecha. No utilice ningún método de pago, excepto una tarjeta de crédito, que le permite disputar el cargo si resulta ser una estafa. Si el telefonista pide el pago en transferencias de dinero (tales como MoneyGram, Western Union) o pide un número de PIN de una tarjeta de recarga en efectivo (como MoneyPak o Reloadit packs), ¡CUELGUE!
 - No revele la información sobre sus cuentas bancarias y tarjetas de crédito - a menos que usted sepa con quién está tratando.
 - Antes de pagar, compruebe la empresa con el Departamento de Protección al Consumidor.

Para denunciar una estafa

Reporte estafas telefónicas al Departamento de Protección al Consumidor. El departamento tiene el poder de procesar tele vendedores fraudulentos.

*Para más información o para presentar una queja, visite
nuestro sitio web o contáctese con:*

Departamento de Agricultura, Comercio y
Protección al Consumidor de Wisconsin

Departamento de Protección al Consumidor

2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio web: datcp.wi.gov

(800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

(La información proviene de los folletos de la FTC "Phone Scams" 02/2014 y
"Stopping Unwanted Sales Calls" 06/2012)

TelemarketingSPANISH890 (rev 1/24)