



Venta 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.

Revise los acuerdos escritos con mucha atención.

Desafortunadamente, muchos consumidores informan problemas relacionados con la compra de revistas, que van desde las prácticas de ventas abusivas, a errores de facturación, e incluso 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 a nuestro sorteo!”

Las ofertas como estas aparecen en los buzones de los consumidores de Wisconsin regularmente. Los vendedores de revistas y las cámaras 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 cuantas más revistas usted ordene, más cerca estará 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 sea usted. Con tan pocas probabilidades de ganar, ingresar puede ser más problemático de lo que vale la pena.

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 registro y no se deje intimidar para hacer una compra. Algunas revistas dicen



a quienes no ordenan nada que ya no van a estar en las listas para sorteos futuros.

Recuerde, según el Wis. Adm. Code Ch. ATCP 127, subcapítulo III, usted no tiene que pagar para jugar. Esto significa que, si usted ingresa en el sorteo, debe tener las mismas oportunidades de ganar, aun cuando usted no compre una revista. Es ilegal que le pidan que pague o compre algo para ingresar o aumentar sus probabilidades de ganar un sorteo.

Ventas de puerta a puerta, Wis. Adm. Code ch. ATCP 127, subchapter IV.

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

La ley de estatal requiere que los vendedores de puerta a puerta le den su nombre, el nombre de la compañía, y el tipo de producto y servicio que se ofrece a la venta. Los vendedores pueden engañarle, 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 persuasivos para promover la compra de productos que en realidad no necesita. Estos vendedores intentan captar cuáles son sus pasatiempos e intereses analizado

lo que tiene en su casa. Incluyen esto en su discurso de ventas para intentar 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 dé el precio total, incluyendo impuestos y los cargos por crédito o financiamiento si los hay. También asegúrese de que si hay condiciones especiales o plazos de pagos, que estén claramente descriptos.

Revise los acuerdos escritos con mucha atención. Lea el contrato completo. Asegúrese de que lo dicho por un vendedor esté realmente incluido en el contrato. Verifique que no haya espacios en blanco en el contrato donde puedan añadirse términos adicionales 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:

- La fecha de la venta.
- El nombre del vendedor.
- La dirección física y el 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.

Ventas por teléfono (Wis. Adm. Code Ch. ATCP 127, subchapter II)

El telemercadeo se ha convertido en una manera fácil para que los vendedores de revistas se contacten con los consumidores. Los consumidores necesitan tener cuidado cuando manejen ventas por teléfono. Algunos tele-vendedores 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 existen agencias con este fin.

Antes de que el vendedor haga su discurso de ventas, tiene que informarle el nombre del vendedor principal, el nombre del individuo haciendo la llamada, y que el vendedor está 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 período 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 “calificación”, o de “computarización”. Si se la da, pueden utilizarla para debitar dinero de su cuenta sin su permiso.

Cancelación de suscripciones (Wis. Stat. s. 423.202)

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 las transacciones iniciadas por contacto cara a cara (por ejemplo, un vendedor de puerta a puerta) fuera del lugar habitual de negocios del vendedor. También se aplica a las solicitudes por correo o por teléfono dirigidas a un determinado consumidor.

La compra debe involucrar 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 dé 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 sobre del tipo “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 registros. Envíe la notificación original por correo certificado o registrado, para tener prueba de la 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 período 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 ocurren problemas relativos a procedimientos de facturación y crédito utilizados para vender revistas, su primer paso debe ser contactarse 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 involucrada.
- 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 acuso de recibo. Guarde una copia de la carta y todos los documentos originales para su registro.

Bajo la ley federal de Informes Imparciales de Crédito, 15 U.S.C. § 1601, la compañía tiene 30 días para reconocer que la carta fue recibida. Dentro de 90 días, o dos períodos de facturación, lo que sea más corto, 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 es correcta.

Durante la investigación, la compañía no tiene permitido dañar su calificación de crédito o informarlo como delincuente a nadie. La compañía también tiene prohibido tomar acciones legales contra usted para tratar de recuperar su dinero.

Planes de opción negativa (Estatutos de Wisconsin sección 100.195)

“Opción negativa” es un plan de mercadeo que significa “seguiremos enviándole nuestros productos 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 “de prueba” de una revista, usted puede estar formando un contrato vinculante con la compañía que le obliga a comprar una determinada cantidad de mercancías dentro de un período de tiempo limitado. Si no está satisfecho con el producto “de prueba”, se convierte en su responsabilidad contactar a la compañía y cancelar ordenes futuras.

Si usted no notifica a la compañía por escrito de que no está interesado en seguir con la suscripción, usted puede recibir no sólo un montón de revistas, y también un montón de facturas. Muchos consumidores ponen el paquete en el estante, o la factura en la basura. A menos 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 involucra 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 a la compañía por escrito para cancelar órdenes futuras.

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

Si usted recibe una copia de una revista y está absolutamente seguro de que nadie en su familia firmó un contrato o acordó recibir una edición de "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, tómese el tiempo de escribir a la compañía y aclarar su posición.

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

Cosas para recordar

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

Las tarifas mensuales pueden sonar atractivas hasta que usted se da cuenta de que el costo total es en realidad de varios cientos de dólares durante el transcurso del año. Averigüe cuánto tiempo dura la suscripción. Mantenga un buen registro de cualquier contacto entre usted y el vendedor.

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

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

Department of Agriculture, Trade and Consumer Protection

Bureau of Consumer Protection
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

I:\dtcp\common\Fact Sheets\MagazineSalesSPANISH800 (rev 4/23)