

Habla claro sobre telemarketing

Leyes de Telemarketing (Código Adm. de Wis. capítulo ATCP 127 subcapítulo II & V)

Leyes de Telemarketing requieren ciertas divulgaciones y prohíben las malas representaciones. Le dan el poder de parar llamadas no deseadas de tele vendedores y le dan a agencias estatales de aplicación de la ley la autoridad de procesarse tele vendedores fraudulentos que operan a través de las líneas estatales.

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 aplican 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 Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.82

(2) para un tele vendedor llamarle si usted ha pedido que no le llamara. Si vuelvan a llamar, cuelgue y repórtenlos al Departamento de Protección al Consumidor.

Los tiempos de llamar se limitan a las horas entre las 8 am y las 9 p.m.

Tele vendedores tienen que decirle que es una llamada de venta y quien está haciendo la venta antes de hacer su discurso. Si es una promoción de 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 Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.14 para tele vendedores tergiversar cualquier información, incluyendo hechos 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.

Tele vendedores tienen que decirle el precio total de los productos o servicios ofrecidos y cualquier restricción en obtener o utilizarlos, o que la venta es final o no reembolsable, antes de

pagar. En una promoción de premio, tienen que decirle las probabilidades de ganar, que ningún pago ni compra es necesario para ganar, y cualquier restricción o condiciones de recibir el premio.

Es ilegal bajo Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.10 para un tele vendedor sacar dinero de su cuenta corriente o cobrar su tarjeta de crédito no cubierta sin su autorización expresa y verificable.

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 del préstamo hipotecario, la sala de recuperación o los servicios de préstamo / crédito por adelantado hasta que estos servicios hayan sido entregados.

Reparación de crédito

Empresas reclaman 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. Estafadores dirán cualquier cosa para engañar a la gente con dinero. Algunos parecen muy amigables— llamándole por su primer nombre, haciendo conversación superficial, y preguntando por su familia. Pueden reclamar trabajar por una empresa en la que usted confía, o podrían enviarle correo o correo electrónico o publicar anuncios para **convecerle a llamareles**.

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 repórtenlos 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, telefonos, 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.

Tele vendedores fraudulentos y vendedores pueden ponerse en

contacto con usted por algunas 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, 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 para la empresa.

Aquí hay algunas señales de advertencia para ayudarle a detectar las estafas de telemarketing. Si usted escuche una línea así, diga "no, gracias," cuelgue, y presenta 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

Estafadores utilizan premios exagerados-hasta falsos, productos o servicios como anzuelo. Algunos pueden llamarle, pero otros utilizarán correo, correo electrónico, mensajes de texto o anuncios para hacerle llamarles para más detalles. Aquí hay algunos ejemplos de "ofertas" que usted podría recibir:

- **Paquetes de viaje –** vacaciones "gratis" o de "bajo costo" terminan costando bastante en costos escondidos. Algunas de estas vacaciones nunca se llevan a cabo, incluso después de haber pagado.
- **Crédito y préstamos–** Préstamos de pago por adelantado, préstamos de día de pago, protección de tarjeta de crédito, modificación del préstamo hipotecario, y ofertas para bajar la tasa de interés en su tarjeta de crédito son esquemas muy populares, especialmente durante una economía mala.
- **Farsas o oportunidades exageradas de negocios y de inversión –** Promotores de estos han hecho millones de dólares. Estafadores dependen del hecho de que 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** – Estafadores averiguan que tipo de carro usted maneja, y cuando lo compró para que puedan pedirle a comprar planes carísimos o sin valor.
- **Oferta de Prueba “Gratis”**– Algunas empresas utilizan pruebas gratuitas para inscribirse 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 quien consiguió su número de un directorio telefónico, lista de correo, o “lista de tontos.” Una “lista de tontos” refiere a 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 por gente que ha respondido a solicitudes

de telemarketing. “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 porque?** 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?** Hablantes rápidos que usan tácticas de alta presión podrían estar ocultando algo, Tómese su tiempo. La mayoría de empresas legítimas le darán tiempo e información escrita sobre una oferta antes de pedirle comprometerse con una compra.
- **¿Si es gratis, por que me están pidiendo pagar?** Cuestione cuotas 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 que estoy “confirmando” mi información?** Algunos

llamadores tienen su información de facturación antes de llamarle. Están intentando a hacerle decir “bien” así que puedan reclamar que usted aprobó un cargo.

- **¿Que 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 8am y 9pm. Un vendedor llamando más temprano o tarde está ignorando baja la ley de Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.82 (2).
- **¿Quiero más llamadas como esta?** Si no quiere que una empresa le llame de nuevo, dígame e inscribese en el Registro No Llame de Wisconsin. Si vuelven a llamar, están violando la ley.

Algunas directrices adicionales:

- Resista presión para tomar una decisión de inmediato.
- Mantenga sus números de Seguro Social, tarjeta de crédito o cuenta corriente a si mismo. No les dé a llamadores 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 una organización benéfica antes de dar. Pregunte cuanto 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, apesurado o culpado.

- Compruebe con el Departamento de Instituciones Financieras si la oferta es una inversión para ver si la oferta y el vendedor están registrados correctamente por llamar:

1-800-472-4325

o por visitar a

www.wdfi.org

- No envíe efectivo por mensaje, 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. Utilizando una tarjeta propagada o cargable es lo mismo que enviar efectivo y usted no podrá recuperar el dinero. Los estafadores incluso piden pago 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 ofertas con el Departamento de Protección al Consumidor antes de que acepte enviar dinero.
- Tenga cuidado con las ofertas para "ayudarle" recuperar dinero que usted ya ha perdido. Llamadores que reclaman ser agentes del orden que le ayudarán recuperar su dinero

"por una tarifa" son estafadores.

Que hacer sobre llamadas pregrabadas

Si usted contesta el teléfono y escucha un mensaje grabado en vez de una persona en vivo, es una llamada automática.

Mensajes grabados que están intentando venderle algo, generalmente son ilegales bajo Wis Stat. subcapítulo 100.52 (4) I a menos que usted ha dado permiso a la empresa 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 preguntando 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".

Deteniendo llamadas de ventas no deseadas

El Registro 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 el registro

El Registro No Llame de Wisconsin no cubre todas las llamadas de telemarketing Wis. Stat. subcapítulo 100.52 y Código Adm. de Wis. subcapítulo ATCP 127.80. Aún puede recibir:

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

¿Sigue recibiendo llamadas de ventas no deseadas?

La mayoría de empresas legítimas cumplen con las leyes de telemarketing Wis. Stat. subcapítulo 100.52 y Código Adm. de Wis. capítulo ATCP 127 subcapítulo II & V. Es decir, no hacen llamadas a números registrados con el Registro 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 es un producto o servicio confiable.

Si usted ha puesto su número en el Registro No Llame de Wisconsin, ha verificado que su número ha estado en la lista para 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 el Registro No Llame de Wisconsin sin costo por visitar:

www.donotcall.gov

o por llamar al

1-888-382-1222

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 de teléfono:

- Resiste tácticas de venta de alta presión. Empresas legítimas respetan el hecho de que no está interesado.
- Tome su tiempo. Pida información por escrita sobre el product, servicio, oportunidad de inversión u organización benéfica que es el sujeto de la llamada.
- No deje ser presionado 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 registro o envío para recibir un "premio".
- Obtenga toda la información por escrita antes de aceptar a 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 llamador 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 mensaje, 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. Utilizando una tarjeta propagada o cargable es lo mismo que enviar efectivo y usted no podrá recuperar el dinero. Los estafadores incluso piden pago 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.
- Solicitudes para pago inmediato deben ser tratados con precaución y sospecha. No utilice ningún método de pago, aparte de una tarjeta de crédito, que le permite disputar el cargo si resulta ser una estafa. Si el llamador pide el pago en transferencias de dinero (ie: MoneyGram, Western Union) o pide un número de PIN de una tarjeta de recarga en efectivo (ie: MoneyPak or Reloadit packs) ¡CUELGUE!
- Guarde la información sobre sus cuentas bancarias y tarjetas de crédito a usted mismo - 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 to procesar tele vendedores fraudulentas.

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

**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

(Information from the FTC Brochure "Phone Scams" 02/2014
and "Stopping Unwanted Sales Calls" 06/2012)

I:\dtp\com\nc\Fact Sheets\TelemarketingSPANISH890 (rev 4/19-G)