

Cómo Evitar Correos y Textos No Solicitados (“SPAM”)

Los correos y textos no solicitados (conocidos en inglés como *spam*), enviados a cuentas de correo electrónico y teléfonos móviles, podrían parecer una inevitable consecuencia de las telecomunicaciones modernas. No obstante, la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés) ha establecido normas dirigidas a proteger a los consumidores. Así que hay medidas que usted puede adoptar para reducir el volumen de *spam* que recibe.

¿Cómo puedo evitar el *spam*?

Para reducir el número de correos y textos no solicitados:

- Sea cuidadoso, evitando dar a conocer el número de su teléfono móvil, sus direcciones de correo electrónico y cualquier otra información personal.
- Lea cuidadosamente los formularios comerciales. Algunos sitios web permiten que el usuario opte por no recibir correos de sus empresas asociadas –pero usted tiene que marcar dicha opción en los formularios.
- Revise la política de privacidad de las empresas cuando envíe su número telefónico, dirección de correo electrónico o cualquier otra información personal a sitios web. Averigüe si dichas políticas permiten a las compañías vender o compartir su información.
- No responda a textos o correos no solicitados o cuya fuente desconozca. Numerosos proveedores de servicios móviles permiten a sus clientes bloquear números telefónico de la siguiente forma: reenvíe el texto no solicitado al número 7726 (o “SPAM”). Consulte a su proveedor si hay otras opciones.
- Use un filtro para *spam* o correo no solicitado (también conocido como “junk mail” en inglés).
- Considere usar dos direcciones de correo electrónico y use una exclusivamente para mensajes personales.

¿Cuáles son las normas sobre textos no solicitados enviados a su teléfono móvil?

Las normas de la FCC prohíben los mensajes de texto enviados a teléfonos móviles usando discado automatizado (este último es frecuentemente utilizado por el aviso *spam*). Excepto cuando usted ha dado consentimiento para recibir dichos mensajes o cuando se trata de mensajes de emergencia. La prohibición se aplica incluso aunque usted no haya incluido el número de su teléfono móvil en la lista nacional No-Llamar (<https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/articles/202916660>).

¿Qué significa “dar consentimiento”?

Para correos y textos enviados a su teléfono móvil:

- Para aviso comercial por texto, su consentimiento debe ser por escrito.

- Para aviso no comercial, los textos informativos (como los que han sido enviados por organizaciones exentas de impuestos, sin fines de lucro y aquellas con fines políticos y otros propósitos no comerciales, como el cierre de escuelas, o en nombre de las mismas) basta con su consentimiento oral.

Para correos electrónicos con fines comerciales:

- Su consentimiento debe ser oral o escrito.
- Quien envía el correo debe dar a conocer su nombre y si representa a terceros, debe dar a conocer el nombre de la entidad cuyos productos o servicios son publicitados en el mensaje.
- Todos los mensajes comerciales que reciba tras dar su autorización deben permitirle optar por dejar de recibirlos (“opt out” en inglés). Usted debe recibir la opción *opt out* de la misma forma que recibió la opción de recibir mensajes (“opt in”, en inglés). Por ejemplo, respondiendo con un breve código. La parte que envía el mensaje tiene diez días para suspender el envío de mensajes publicitarios a su cuenta de correo electrónico, una vez que usted hace el pedido para dejar de recibirlos (*opt out*).

Aunque la mayoría de los correos electrónicos y mensajes de texto con fines comerciales no están prohibidos por ley, hay tres exigencias que deben cumplirse:

- Los datos contenidos en el correo electrónico --relacionados con quien envía el mensaje, el tema del mismo y una dirección postal (física) de quien realiza el mercadeo-- deben corresponder a información honesta y relevante.
- Deben ofrecer un método para suspender la suscripción de la mensajería *spam*.
- Deben cumplir con una serie de prácticas en las “conductas de envío” para ayudar a informar y proteger a los consumidores, como la inclusión de por lo menos una frase y un tema válidos en el título de cada texto y correo electrónico.

Presentación de quejas

Usted puede presentar una queja ante la FCC si recibe:

- Un mensaje de correo electrónico no solicitado, enviado a su teléfono móvil.
- Un mensaje de voz automatizado o pregrabado o un mensaje de texto enviado a su teléfono móvil si usted no consintió previamente en el envío del mensaje (a menos que involucre una emergencia).
- Cualquier mensaje de texto automatizado, recibido en su teléfono móvil; o mensajes comerciales no solicitados, enviados a equipos móviles, enviados por una compañía de telecomunicaciones o publicitando los productos o servicios de una compañía de telecomunicaciones, sin su consentimiento previo.

Usted cuenta con múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea en <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 sobre su queja):



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

Correos electrónicos publicitarios a equipos móviles

Las normas de la Comisión Federal de Comercio restringen el envío de mensajes electrónicos no solicitados, a equipos computacionales. Para averiguar más sobre el tema o para alertar de mensajes *spam* que le parezcan fraudulentos o engañosos, visite www.ftc.gov/spam.

Formatos accesibles

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

Última edición: 22 de febrero de 2016

