Asociación de Usuarios de la Comunicación

Notas

La lacra del acoso comercial telefónico (*spam*) se resiste a desaparecer

Las medidas adoptadas contra las llamadas no deseadas, como las contempladas en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y en la Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero han supuesto un avance, pero siguen sin atacar al núcleo principal del fenómeno, denominado *spam* a raíz de un famoso sketch de la Monty Phyton.

Aprovechando la tramitación parlamentaria de la esperada Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC), el Ministerio de Asuntos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha propiciado una enmienda que busca obligar a las empresas a identificar las llamadas comerciales y exigir a las operadoras telefónicas que impidan aquellas que no estén correctamente identificadas, declarando además nulos los contratos que se realicen a partir de una llamada no consentida.

Aunque la normativa, incluso la anterior a la mencionada, establecía limites que deben respetarse (como los horarios de llamada) a las comunicaciones telefónicas comerciales, las llamadas no deseadas han venido beneficiándose del concepto de "interés legítimo", que reconoce el derecho de las empresas a contactar cuando ha dado su consentimiento en operaciones que permiten ceder los datos o usarlos para ofertar otros servicios; han aceptado cookies en la navegación, o, simplemente, no han ejercido su derecho de oposición a figurar en una base de datos.

La enmienda propuesta plantea extender la obligación para las empresas a introducir un código telefónico específico para identificar las llamadas comerciales antes de ser respondidas, de modo que permitan también su bloqueo *ex ante* por las operadoras, una vez adaptado el Plan Nacional de Numeración. También incluye la obligación de que las empresas renueven cada dos años el consentimiento de los usuarios.

En la actualidad, lo que estamos observando es que las llamadas comerciales llegan cada vez más desde número fijos, aunque la identificación del código provincial o el inicio de numeración como 900 u 800 permite suponer la naturaleza de estas llamadas. Sería importante, en este sentido, que el contacto comercial no deseado no pudiera utilizar los números 900, que quedaran reservados a las llamadas gratuitas de atención al cliente.

El Ministerio señala que estas medidas desincentivarán las llamadas comerciales no solicitadas que, además de intrusivas e inesperadas, colocan a las personas consumidoras en una posición de desventaja, al no contar con la oportunidad de analizar

detalladamente la oferta, los términos y las condiciones del contrato. Además, la presión ejercida por los operadores telefónicos puede inducir a una decisión apresurada, sin permitir una reflexión adecuada ni la posibilidad de comparar alternativas, afectando así a la autonomía de decisión de las personas consumidoras y usuarias.

Hay que recordar que la Orden Ministerial ya obligaba a las compañías de teléfono a bloquear en origen las llamadas y mensajes de texto sospechosas de encubrir una de estas estafas que usan la suplantación de identidad, imponiendo la implementación de sistemas técnicos e informáticos para detectar y bloquear ese tipo de llamadas. Es el caso de los que emplean numeración que no haya sido atribuida, asignada o adjudicada a un titular, incluyendo numeración vacía.

De hecho, ya vienen aplicándose programas *antispam* habilitados por los sistemas operativos o los fabricantes de móviles que avisan a los usuarios de posible *spam*.

La Orden contempla también el bloqueo de llamadas y SMS de origen internacional (como las que provienen de Países Bajos, muy frecuentes) pero simulan haber sido originadas en un número español. Y la creación por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de una base de datos con nombres o códigos alfanuméricos verificados, para que los estafadores.

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones permite presentar reclamaciones, por ejemplo, en el caso de que un ciudadano siga recibiendo llamadas comerciales desde numeración móvil.