

29 de junio de 2023

# Fin de las llamadas comerciales no deseadas

Entró en vigor la prohibición de realizar llamadas telefónicas con fines comerciales

Las empresas que comercializan bienes y servicios tienen prohibido a partir del 29 de junio de 2023 realizar llamadas comerciales no deseadas ("spam") a los usuarios que no hayan dado previamente su consentimiento expreso.

La Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones en su artículo 66.1 refuerza las garantías de los usuarios en relación con su derecho a no recibir llamadas comerciales no solicitadas. Esta ley se aplicará si al usuario que se llama tiene una numeración fija o móvil asignada en España. De este modo, si la empresa hace un "spam" sin consentimiento, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) podrá iniciar un expediente sancionador contra la empresa independientemente del lugar donde se ubique.

El Boletín Oficial del Estado publica una [circular de la Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#) que clarifica el derecho de los usuarios a no recibir ese tipo de llamadas comerciales y los criterios con los que va a actuar este organismo en aplicación de la Ley General de Telecomunicaciones, que ha incorporado cambios sustanciales para poder realizar este tipo de llamadas.

Hasta la entrada en vigor de estos cambios, se podían recibir estas llamadas si no se había opuesto a ellas. A partir del 29 de junio de 2023 se tienen las garantías que se describen más abajo.

Estos cambios se aplican a las llamadas comerciales realizadas por una persona y no a las que se realicen con sistemas de marcación automática sin intervención humana (por ejemplo, con un mensaje pregrabado).

## Nuevas garantías

1. Si has dado previamente tu consentimiento podrás recibir llamadas comerciales.
2. Para que la empresa pueda justificar su interés legítimo en hacerte llamadas comerciales debes haber tenido una relación previa con ella habiendo adquirido sus productos o servicios y, además, los que quiera ofrecerte deben ser similares a los que hubieras contratado anteriormente.
3. Esta posibilidad sólo se refiere a las llamadas de la empresa con la que hayas tenido esa relación y no a otras entidades, aunque pertenezcan a su mismo grupo empresarial.
4. Si la relación contractual ya no está en vigor y no has realizado ninguna otra solicitud o interacción con la empresa durante el último año, no podrán llamarte.
5. Sólo pueden realizarse llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria con el consentimiento previo del usuario. No pueden realizarse llamadas a estos números aleatorios basándose en el interés legítimo de la empresa, ya que no prevalece sobre el derecho de los usuarios a no recibir llamadas comerciales.

6. Si tu número de teléfono figura en una guía de abonados sólo podrán utilizarlo para llamadas comerciales si has dado previamente tu consentimiento expreso, que debe constar con carácter general en las correspondientes guías.
7. Si te has registrado previamente en un sistema de exclusión publicitaria ([Lista Robinson](#)) sólo podrán hacerte llamadas comerciales si has dado tu consentimiento específico a la empresa que te llama. Si no tienen tu consentimiento, todas las empresas que realizan campañas comerciales están obligadas a consultar dichos sistemas. Si diste tu consentimiento y no quieres que te sigan llamando debes revocarlo.
8. Si eres una persona de contacto de la entidad en la que trabajas podrás recibir llamadas comerciales solo para relacionarse con la entidad y no contigo a título individual.
9. Si eres un empresario o profesional liberal sólo podrán hacerte llamadas comerciales referidas a productos y servicios relacionados con tu actividad empresarial o profesional, y no a título individual.
10. Al inicio de cada llamada deberán informarte de la identidad de la empresa o de la persona por cuenta de la cual te llaman, indicarte la finalidad comercial de la llamada y la posibilidad de revocar el consentimiento o ejercer el derecho de oposición. Ten en cuenta que todas las llamadas deberán grabarse.

En el supuesto que el usuario continúe recibiendo estas llamadas que no se ajustan a la normativa puede oponerse expresamente y solicitar la baja de sus datos, en caso de no cumplir o justificar la oposición al tratamiento de los datos, aconseja formalizar la oportuna [denuncia a través de la AEPD](#).

[Nota de prensa de la AEPD](#)