



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE HARO



**OMIC**

Oficina Municipal  
de Información al Consumidor

## **SPAM TELEFÓNICO**

### **Cómo hacer frente al spam telefónico?**

Con frecuencia, recibimos llamadas o mensajes no solicitados en nuestros teléfonos, a través de los que se nos ofrecen determinados servicios o productos, todo ello con la finalidad de captación de nueva clientela. A continuación, se facilitan unos sencillos consejos que pueden minimizar los molestos efectos del conocido como “spam telefónico”.

### **Las Listas Robinson como servicio de exclusión publicitaria**

Las denominadas Listas Robinson son un servicio gratuito de exclusión publicitaria gestionado por la Asociación Española de Economía Digital, creado conforme a lo previsto en la normativa sobre protección de datos.

### **¿En qué consisten la economía y el consumo colaborativo?**

Los conceptos de economía colaborativa en general, y de consumo colaborativo en particular, adquieren en estos últimos tiempos una importancia cada vez mayor desde los puntos de vista económico, social y cultural, e introducen nuevas pautas de consumo entre la población.

### **Ámbitos de actuación de la economía y el consumo colaborativo**

Las iniciativas que se desarrollan en torno al modelo de economía y consumo colaborativo se llevan a cabo en ámbitos de muy diversa índole.

### **Ventajas y desventajas de la economía y el consumo colaborativos**

No cabe duda de que la economía y el consumo colaborativos han supuesto cambios en las pautas de consumo de un buen número de personas. A continuación, analizamos las ventajas y desventajas que pueden suponer este tipo de iniciativas.

### **Guía de privacidad y seguridad en Internet**

La Agencia Española de Protección de Datos y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) han publicado conjuntamente una interesante Guía sobre Privacidad y Seguridad en Internet.

### **Aviso a las personas consumidoras titulares de tarjetas prepago Paypal emitidas por Yunique Money**

Información a las personas afectadas por la revocación de la autorización para actuar como entidad de dinero electrónico de YUM por parte del Banco de España

### **Aspectos generales sobre los contratos con personas consumidoras y usuarias**

A continuación se ofrece información general relativa a los contratos que se celebren con personas consumidoras y usuarias, de acuerdo con el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.

### **Información previa al contrato**

Antes de que la persona consumidora quede vinculada por un contrato u oferta, la persona empresaria deberá facilitarle la información previa al contrato o información precontractual.

### **Cláusulas abusivas**

Se recogen a continuación el concepto de cláusula abusiva y sus tipos, de acuerdo con el Texto Refundido de la Ley para la defensa de los consumidores y usuarios.

## **Protección de datos**

### **¿Cómo hacer frente al spam telefónico?**

Con frecuencia, recibimos llamadas o mensajes no solicitados en nuestros teléfonos, a través de los que se nos ofrecen determinados servicios o productos, todo ello con la finalidad de captación de nueva clientela. A continuación, se facilitan unos sencillos consejos que pueden minimizar los molestos efectos del conocido como “spam telefónico”.

### Etiquetas:

- protección de datos
- telefonía móvil
- reclamaciones telecomunicaciones
- telefonía fija



Se entiende por **spam telefónico** cualquier tipo de comunicación, bien por **telefonía fija**, bien por **telefonía móvil** (el spam **también puede suceder a través de correo electrónico**), que no ha sido solicitada y que no se espera por parte de la persona usuaria, en la que, normalmente, se ofertan servicios o productos, con la finalidad de captación de clientela para una determinada empresa o entidad. Habitualmente este spam se relaciona con los sectores de las telecomunicaciones, seguros o servicios bancarios.

En virtud de la [Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico](#):

- Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por las personas destinatarias de las mismas.

- Lo anterior no será aplicable cuando exista una relación contractual previa, siempre que la entidad prestadora hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto de la persona destinataria y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con la clientela.

- En todo caso, la entidad prestadora del servicio deberá ofrecer a la parte destinataria la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos, como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

- Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección

**En el artículo 29 de la [Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal](#), se regulan las prácticas agresivas por acoso, estipulándose que:**

- Se reputa desleal realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia, salvo en las circunstancias y en la medida en que esté justificado legalmente para hacer cumplir una obligación contractual.

- La entidad empresarial o profesional deberá utilizar en estas comunicaciones sistemas que le permitan a la persona consumidora dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho entidad empresarial o profesional.

- Para que la persona consumidora o usuaria pueda ejercer su derecho a manifestar su oposición a recibir propuestas comerciales no deseadas, cuando éstas se realicen por vía telefónica, las llamadas deberán realizarse desde un número de teléfono identificable.

- Este supuesto se entenderá sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos personales, servicios de la sociedad de la información, telecomunicaciones y contratación a distancia con los consumidores o usuarios, incluida la contratación a distancia de servicios financieros.

Hay que recordar que, de acuerdo con el artículo 39 de la [Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista](#), en todas las propuestas de contratación deberá constar inequívocamente que se trata de una oferta comercial. En concreto, y en el caso de comunicaciones telefónicas, deberá precisarse explícita y claramente, al principio de cualquier conversación con la parte compradora: la identidad de la parte vendedora y la finalidad comercial de la llamada (la utilización por parte de la entidad vendedora de las técnicas de comunicación que consistan en un sistema automatizado de llamada sin intervención humana o telefax necesitará el consentimiento previo de la persona consumidora).

A continuación se ofrecen **recomendaciones generales para evitar el spam telefónico**:

La [Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#), ha lanzado un espacio Web con consejos para evitar recibir publicidad no deseada. Con la creación de esta sección, se trata de fomentar la concienciación de la ciudadanía sobre los derechos que les asisten y qué pasos debe seguir para ejercerlos. De este modo, si una persona usuaria desea evitar recibir publicidad no deseada, se recomienda que:

**1) Se inscriba en la [Lista Robinson](#).**

Se trata de ficheros de exclusión publicitaria, en los que las personas usuarias podrán inscribirse de manera gratuita y voluntaria. Esta lista está gestionada por la Asociación Española de Economía Digital (ADIGITAL). En la inscripción se podrá elegir el medio o canal de comunicación a través del que no se desea recibir la publicidad (correo postal, teléfono, correo electrónico, otros). Puede consultar las [preguntas frecuentes, tanto para ciudadanía, como para empresas](#), que están disponibles en la web de ADIGITAL.

**2) Utilice los mecanismos que ofrecen ciertas empresas para que no se sigan utilizando los datos personales con fines publicitarios.**

- Marcado de casillas que prevean de manera expresa el rechazo o aceptación del uso de los datos.
- Si se recibe publicidad por correo electrónico o similar como mensajes SMS, Whatsapp, etc., de una cierta empresa si con ella se tiene relación contractual (con obtención lícita de los datos y sobre productos o servicios similares a los contratados), aquélla deberá ofrecer la posibilidad de la [oposición](#) a recibir la publicidad a través de un medio sencillo y gratuito.

**3) Evite dar consentimiento para que envíen publicidad cuando la persona usuaria participa en un concurso o se beneficia de ofertas o promociones.**

- Si no se desea recibir publicidad en estos casos habrá que prestar atención para evitar dar el consentimiento y no aceptar sin más todos los términos del concurso, oferta o promoción. También hay que prestar atención al navegar por Internet, ya que es probable que cuando nos registremos en algunas páginas web nos soliciten consentimiento para el envío de publicidad.

**4) Si ya se dio el consentimiento para recibir publicidad, recuerde que puede retirarlo.**

- En este caso la retirada del consentimiento dado con anterioridad debe consistir en un procedimiento sencillo como puede ser la llamada a un teléfono gratuito, o los servicios de atención al público que debe establecer el responsable del fichero.
- Si se desconoce dónde puede dirigirse a retirar el consentimiento se puede solicitar la información al responsable del tratamiento de los datos o consultar la información ofrecida en su página web sobre protección de datos.

**5) Ejercza el derecho de oposición. A.R.C.O.**

Si no desea que una cierta empresa trate sus datos personales con fines publicitarios, puede ejercer su [derecho de oposición](#) ante el responsable de la misma para que se le excluya de las campañas publicitarias que realice.

Al ejercer el derecho de oposición habrá que indicar claramente en la solicitud que no se desea que traten los datos con fines comerciales e informar el canal a través del que se está recibiendo la publicidad y los datos que no se desea que se traten (indicando, por ejemplo, su número de teléfono para que no lo utilicen con fines comerciales).

**6) Ejercza el derecho de cancelación.**

Si no desea que la entidad que le envía publicidad disponga de sus datos personales, puede ejercer su [derecho de cancelación](#). La finalidad última de este derecho es la supresión de los datos del fichero de la entidad.

- Si es usted cliente de la entidad que le envía la publicidad es preferible que ejerza el derecho de oposición o retire el consentimiento prestado para que no se sigan tratando sus datos con fines publicitarios.
- Si desconoce ante quién dirigirse para ejercer este derecho puede solicitar información a la entidad responsable que esté tratando sus datos con fines publicitarios o consultar la información que aquél ofrece sobre protección de datos en su página web. También puede solicitar información en la [Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#).

## **7) Solicite que sus datos no aparezcan en las guías telefónicas.**

En las denominadas fuentes accesibles al público (repertorios o guías telefónicas, páginas blancas, etc.), aparecen los datos telefónicos básicos (nombres, apellidos y dirección). De esta forma, mientras que no se manifieste en contra exigiendo su exclusión, esos datos podrán ser consultados por el público en general, sin necesidad de contar con el consentimiento expreso de la persona interesada. La **exclusión** efectiva deberá hacerse:

- Con la siguiente edición en las guías formato papel.
- En el plazo de 10 días en las guías electrónicas.

Si usted aparece en las guías y no desea recibir publicidad, puede solicitar a su operador que se indique en la guía **que sus datos no pueden ser tratados con fines publicitarios**. Las personas abonadas que han prestado su consentimiento para que sus datos se publiquen en las guías, pero no desean recibir publicidad, estarán identificados en la guía con la letra “U”. También se podrá ejercer el derecho de oposición en este caso.

Si usted aparece en las guías sin haber prestado su consentimiento o sigue apareciendo una vez solicitada su exclusión, podrá presentar la oportuna [denuncia ante la AEPD](#).

## **8) Presente una reclamación por acoso telefónico.**

Si tras ejercer sus derechos o haber realizado algo de lo que se enumera con anterioridad, se sigue recibiendo publicidad no deseada, podrá:

- Presentar una [reclamación](#) cuando la entidad responsable a la que se dirija no conteste su solicitud o se haya negado a gestionarla, o cuando se reciba publicidad 10 días hábiles después de que haya recibido su solicitud.
- Presentar una [denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos](#).

En los supuestos de acoso telefónico se podrá acudir a la autoridad de consumo de la Junta de Andalucía ([Dirección General de Consumo o sus Servicios de Consumo O.M.I.C.,s](#)) y presentar la oportuna [reclamación](#).

La realización de propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia constituye una infracción en materia de consumo (salvo cuando esté justificado legalmente para hacer cumplir una obligación contractual). Este tipo de prácticas son consideradas agresivas por acoso y son desleales con las personas consumidoras.

### **Otras recomendaciones.**

- **No ofrezca sus datos de manera despreocupada**, evitando, por ejemplo, dar el número de teléfono en sitios que no ofrezcan la suficiente confianza.

- Evite atender llamadas en las que un mismo número, del cual desconocemos su procedencia, llama reiteradamente. Estas llamadas son, en muchas ocasiones, efectuadas de manera automática.

- Aunque desde hace algún tiempo las llamadas con fines comerciales deben realizarse desde números no ocultos o identificados, es posible que se puedan recibir llamadas desde números ocultos o no identificados. En estos casos, es recomendable **no atender ninguna llamada que cumpla estas características**.

- Si se recibe una llamada con fines comerciales, y no se está interesado en lo que ofrecen, **diga claramente NO** a la persona que llama sin dar más explicación y sin ofrecer datos personales de ningún tipo. Si se ponen en contacto a través de mensaje, no conteste a nada de lo que proponen.

- **Nunca tome decisiones a la ligera** cuando le ofrezcan un determinado servicio o producto por teléfono o mensaje, exigiendo incluso a quien llama el envío de la documentación en que se basa su oferta comercial.

- En el supuesto de que estemos interesados o interesadas en la oferta comercial, **exija siempre un contrato por escrito**. Recuerde que se dispone siempre del derecho gratuito de desistimiento del contrato realizado a distancia.

**- Evite por todos los medios facilitar a la persona que le llama por teléfono sus datos personales como: DNI, datos de facturas, número de cuenta corriente,...**