



## Nota informativa

17 de julio de 2023

# Los usuarios tienen derecho a no recibir llamadas telefónicas comerciales cuando no las hayan solicitado

### La nueva normativa de Telecomunicaciones pone fin al spam telefónico de las empresas

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha fijado en una [circular](#) los criterios de actuación en relación con el derecho de los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en el derecho a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, independientemente del sector al que pertenezca el responsable, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679, de conformidad con lo previsto en el artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

De esta forma, desde el pasado 29 de junio, solo se pueden recibir llamadas con fines comerciales cuando exista una solicitud o un consentimiento previos por parte del consumidor o si la empresa que llama puede justificar que su interés legítimo en realizar la llamada prevalece sobre el derecho de los usuarios a no recibirlas y estos no han ejercido su derecho de oposición. Esto supone una novedad importante en la protección de las personas consumidoras ya que, hasta ahora, lo que ocurría es que en las llamadas comerciales no se exigía el consentimiento previo por parte del usuario.

Según aclara la AEPD en su circular, no podrán realizarse llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria sin el consentimiento previo del usuario. Además, las llamadas a los usuarios que figuren en las guías de abonados requerirán que hayan prestado su consentimiento específico previo para que sus datos puedan ser usados con fines comerciales, debiendo constar expresamente dicho consentimiento, con carácter general, en las correspondientes guías. Igualmente advierte que cualquier manifestación inequívoca del usuario contraria a la recepción de dichas llamadas deberá entenderse como revocación del consentimiento o, en su caso, ejercicio del derecho de oposición, debiendo atenderse inmediatamente.

Desde el Centro Europeo del Consumidor se recomienda que cuando los usuarios reciban este tipo de llamadas por parte de las empresas, interrumpan la locución y digan que no consienten ninguna llamada con fines comerciales y que solicitan la baja de sus ficheros. Tras esta solicitud, la empresa debería enviar automáticamente un email a la persona consumidora con la solicitud de baja y, en caso de no hacerlo o continuar con las llamadas, se recomienda interponer la correspondiente denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos con el fin de que le dejen de efectuar este tipo de llamadas telefónicas.

Fuente de la información: [Agencia Española de Protección de Datos](#)