Nota informativa

España anuncia el fin de las llamadas spam: las compañías telefónicas bloquearán las llamadas comerciales no consentidas

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 quiere cambiar la Ley de Servicios de Atención a la Clientela para obligar a las empresas a identificar las llamadas comerciales con un código.

Madrid, 28 de mayo de 2025. El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha impulsado una enmienda a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela (SAC) con las que persigue poner fin a las llamadas spam (llamadas comerciales no consentidas). Según informa el Ministerio en su web, a través de esta enmienda se obligará a las empresas a identificar con un código numérico específico (un prefijo) todos los números desde los que hagan llamadas telefónicas comerciales. Igualmente se contempla identificar con otro código las llamadas de atención al cliente. La enmienda contempla que los operadores de telecomunicaciones bloqueen todas las llamadas de empresas que no utilicen estos códigos. Por su parte, el Gobierno de España deberá adaptar el Plan Nacional de Numeración para facilitar la implementación técnica del nuevo sistema de identificación y bloqueo.

La otra enmienda a la Ley SAC presentada persigue declarar nulos los contratos que se cierren en llamadas telefónicas no consentidas. De esta forma, se busca desincentivar a las empresas a hacer llamadas no deseadas ya que los contratos conseguidos en este tipo de comunicaciones quedarán anulados. Tal y como advierte Consumo, esta iniciativa responde al creciente volumen de quejas por parte de la ciudadanía y los testimonios de personas consumidoras que denuncian sentirse presionadas o confundidas por estas llamadas. Al mismo tiempo, subraya que se busca proteger el derecho del consumidor a decidir con libertad e información suficiente. Esta enmienda contempla también la obligación de las empresas a renovar cada dos años el consentimiento con el usuario para recibir llamadas comerciales. El objetivo es que las empresas no se acojan a autorizaciones indefinidas o ambiguas para seguir contactando con los usuarios.

Al margen de estas dos enmiendas, el Ministerio también ha impulsado otras enmiendas a esta Ley SAC con las que se pretende:

- Regular las renovaciones automáticas de contratos no deseadas. Las empresas estarán obligadas a comunicar con 15 días de antelación la fecha en la que se producirá la renovación automática de un servicio o suscripción que haya sido contratado de forma online. Así mismo, las empresas deberán facilitar la baja voluntaria en caso de que se desee.

- Poner coto a las reseñas falsas. Solo se podrá publicar una reseña en los 30 días posteriores a la compra del bien o disfrute del servicio, para garantizar que se corresponde con la opinión real y reciente de una persona que haya consumido ese bien o servicio. La empresa que recibe la reseña tendrá garantizada la posibilidad de réplica y de solicitar la eliminación de la misma cuando acredite que no es real y demuestre que quien firma la reseña no ha comprado el producto o disfrutado del servicio, o demuestre que el contenido no es cierto.

- Incluir desde el principio el precio definitivo y final de un bien o servicio comprado o contratado online, incluyendo los gastos de gestión. Se evitaría así que las empresas comuniquen precios desagregando cifras, e incluso en distintos momentos del proceso de compra.

Fuente de la información: Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.