29/06/2023

La AEPD publica la Circular sobre el derecho de los usuarios a no recibir llamadas comerciales no solicitadas



Fija los criterios conforme a los que va a actuar la Agencia en aplicación del artículo 66.1b) de la Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones, que implica cambios sustanciales para poder realizar este tipo de llamadas

La Circular se publica habiendo obtenido el dictamen favorable del Consejo de Estado y contribuye a clarificar la norma, ofreciendo seguridad jurídica tanto a los que realizan las llamadas comerciales como a los usuarios que las reciben

La Agencia ha publicado también un documento que recoge todas las garantías aplicables para los usuarios a partir del 29 de junio de este año

(**28 de junio de 2023**). El Boletín Oficial del Estado ha publicado la Circular de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) sobre el derecho de los usuarios a no recibir llamadas no solicitadas, fijando los criterios que aplicará la Agencia en relación con el artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones.

Este artículo, aplicable desde el **29 de junio de este año**, recoge el derecho de los usuarios a no recibir llamadas con fines de comunicación comercial no solicitadas, **salvo que exista consentimiento previo** del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones o que estas puedan **ampararse en otra base de legitimación** de las previstas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). El artículo de la Ley no limita exclusivamente la realización de las llamadas con fines de comunicación comercial al consentimiento e incluye la posibilidad de que estas puedan realizarse con otras bases jurídicas. Ante las dudas suscitadas en la interpretación de este artículo, la Circular de la Agencia contribuye a **clarificar el criterio**, **ofreciendo seguridad jurídica** tanto a aquellos que realizan las llamadas comerciales como a los usuarios que las reciben.

La Circular, que da continuidad alinforme que la Agencia publicó en mayo, se publica tras haberse sometido al trámite de audiencia e información pública en el que **la Agencia ha recabado la opinión de los interesados**, dando audiencia a **las principales asociaciones y organizaciones representativas** de los afectados, y ha obtenido el dictamen favorable del Consejo de Estado.

El texto está compuesto por una parte expositiva, seis artículos y una disposición final. El artículo 1 establece el ámbito objetivo de la circular; el artículo 2, el consentimiento de los usuarios finales; el artículo 3, el interés legítimo del responsable o de terceros; el artículo 4, la consulta a los sistemas de exclusión publicitaria; el artículo 5, el tratamiento de datos de contacto, de empresarios individuales y de profesionales liberales, y el artículo 6 otras garantías adicionales. La disposición final establece la entrada en vigor, fijando el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Hasta la entrada en vigor de estos cambios, los usuarios podían recibir estas llamadas comerciales si no se habían opuesto a ellas.**A partir del 29 de junio de 2023**, los usuarios podrán recibirlas **si han dado previamente su consentimiento 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.

Para realizar el análisis sobre el interés legítimo de aquellos que realizan las llamadas comerciales, la Agencia ha partido de la finalidad perseguida por el legislador, que implica un cambio sustancial en el régimen jurídico. De este modo, el reconocimiento directo del derecho a no recibir llamadas no deseadas **conlleva la obligación de los responsables de no realizarlas salvo que acrediten la existencia de alguna de las excepciones** que, "dado su carácter excepcional, deben ser objeto de interpretación restrictiva", según recoge el Informe jurídico 52/2023 de la Agencia. El informe añade que**la interpretación del interés legítimodebe realizarse de forma estricta**, evitando que aquellos que realizan las llamadas puedan hacer una interpretación en términos tan amplios que fuesen contrarios a la finalidad pretendida por la norma.

La Circular especifica que para que la empresa pueda justificar su interés legítimo, el usuario debe haber tenido una relación previa con ella habiendo adquirido sus productos o servicios y, además, los productos ofrecidos por la empresa deben ser similares a los que se hubieran contratado con anterioridad. Esta posibilidad sólo se refiere a las**llamadas de la misma empresa** con la que se hubiera tenido esa relación y no a otras entidades, aunque pertenezcan a su mismo grupo empresarial. Además, si la relación contractual ya no está en vigor y el usuario no ha realizado ninguna otra solicitud o interacción con la empresa**durante el último año**, no podrán llamarle.

En cuanto a las llamadas realizadas a**números generados de forma aleatoria**, sólo pueden realizarse llamadas comerciales con el consentimiento previo del usuario. La empresa no puede realizarlas basándose en su interés legítimo, ya que en este caso no prevalece sobre el derecho de los usuarios.

La Agencia ha publicado un documento que detalla las garantías para los usuarios incluyendo, además, cuándo se pueden realizar llamadas a los abonados cuyo teléfono aparece en las guías telefónicas, la consulta de los sistemas de exclusión publicitaria, los datos de contacto laborales y el derecho a la información (consultar documento).