

ECONOMÍA Y TRABAJO



Usuario de telefonía móvil. / PABLO MONGE

Las empresas aprovechan excepciones y lagunas de la norma contra las llamadas comerciales que entra hoy en vigor

La ley contra las llamadas ‘spam’ nace con agujeros

RAMÓN MUÑOZ, Madrid
Hoy entra en vigor la modificación del artículo 66 de la Ley General de Telecomunicaciones, que reconoce el derecho “a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales”, y prevé fuertes sanciones para las empresas que incumplan esta condición.

¿Significa que no volveremos a irritarnos con estas llamadas impertinentes y a deshora? No. Y es que la normativa recoge varias excepciones y ofrece lagunas legales que permitirán a las empresas seguir practicando este marketing agresivo. En primer lugar, están legitimadas las compañías a las que el usuario haya dado su consentimiento expreso. Y aunque pocos consumidores tienen la impresión de haber dado ese consentimiento, dicho permiso figura en la letra pequeña de casi todos los contratos.

Sin embargo, la excepción que más coladeros provocará es la del “interés legítimo”, un concepto muy vago recogido en la Directiva Europea 95/46 y refrendado por el Reglamento Europeo sobre Protección de Datos. “El tratamiento de datos debe suponer un beneficio o un interés para el responsable del tratamiento o un tercero, siempre y cuando este beneficio o interés prevalezca sobre los derechos y libertades fundamentales del interesado”, dice el reglamento. La legislación nacional no desarrolla el concepto en una normativa específica, por lo que se ha convertido en un cajón de sastre que legitima casi cualquier llamada.

Por ejemplo, una empresa de telemarketing puede ampararse en el interés legítimo cuando se trata de un cliente que ya tiene

una relación contractual con la compañía, cuando trata los datos personales para fines de mercadotecnia directa, para prevenir el fraude o para garantizar la seguridad de la red y la información de sus sistemas informáticos. En este punto, entra también la excepción por el que la llamada es necesaria para proteger intereses vitales o cuando afecta al interés público, entre otros. Es decir, puede entrarle una llamada en la que el teleoperador le solicite comprobar sus datos personales para evitar el fraude y, de paso, venderle

Nuevo intento de acabar con la práctica

La normativa que entra en vigor permitirá incrementar el número de denuncias ante la Agencia de Protección de Datos, pero no garantiza un procedimiento simple y eficaz para la tramitación de esas denuncias. El principal escollo es identificar al infractor. Un estudio de la Organización de Consumidores y Usuarios realizado en marzo de 2022 intentó identificar a 210 números de teléfono desde donde se realizaban llamadas comerciales, pero solo lo consiguió en el 34% de los casos. Incluso cuando se consiguió la identificación, solo en un 30% de las ocasiones dieron pautas claras para solicitar la baja, mediante un menú o un correo electrónico. Casi la mitad de las llamadas (47%) provenían de compañías de telefonía, un 30% de comercializadoras de energía.

un producto. Conscientes de la vaguedad del término de “interés legítimo”, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) publicó un informe jurídico en abril cuya principal conclusión es que emitirá próximamente una circular para aclarar las dudas que suscita la nueva normativa. Es decir, patada hacia adelante.

Las empresas están obligadas a identificarse, de forma que este pueda identificar a la compañía para denunciarla ante la AEPD en caso de incumplimiento. La Agencia puede imponer fuertes sanciones a las compañías que vulneren la prohibición.

Sin protección

Pero este método tampoco asegura una protección adecuada. En primer lugar, porque muchas firmas están radicadas en el extranjero (principalmente, Marruecos e Hispanoamérica) y casi nunca responden a los requerimientos de la AEPD. Y, en segundo lugar, porque cuando se procede contra la empresa que finalmente vende el servicio, esta puede alegar que no tiene relación contractual con la firma de telemarketing y que se trata de un fraude.

No es la primera vez que se intenta poner coto al marketing telefónico agresivo. En España, funciona desde 2009 la Lista Robinson, por la que los inscritos expresan su deseo de no recibir ningún tipo de publicidad por teléfono, SMS/MMS, correo electrónico y dirección postal. Hasta el momento hay un millón y medio de inscritos.

Las empresas tienen la obligación de consultar esta lista. Y lo hacen, pero en muchos casos con fines espurios, para recabar los datos personales de sus titulares y emplearlos en promociones comerciales, justamente el fin contrario del que se persigue.

Vodafone ficha al directivo de Orange que lideró la fusión con MásMóvil

R. M., Madrid
Vodafone comienza a dar los primeros pasos para resituarse en el mercado español tras el nombramiento del portugués Mario Vaz como máximo responsable de la filial. La compañía anunció ayer la designación de Federico Colom, como nuevo director de estrategia, mercado mayorista y acuerdos con terceros, y comunicación corporativa, “con el propósito de acelerar el desarrollo de la estrategia de transformación de la operadora para recuperar la competitividad comercial y volver a impulsar el crecimiento y la rentabilidad”.

No se trata de un nombramiento más, puesto que Colom ha sido uno de los máximos responsables de Orange en las negociaciones para la fusión con MásMóvil en su calidad de jefe de proyecto para la puesta en

marcha de la sociedad conjunta a través de la cual se llevará a cabo la fusión. En la operadora francesa, este directivo, que atesora una experiencia en el sector de más de 25 años, ha pasado por casi todos los puestos, desde director financiero (CFO) en España, hasta vicepresidente ejecutivo y director de Control financiero de todo el grupo Orange y posteriormente consejero delegado y presidente de Orange Eslovaquia. Anteriormente, fue director de Planificación Financiera de Vodafone España.

El nombramiento se produce en un momento muy delicado para la filial de la compañía británica, cuya consejera delegada, Margherita Della Valle, ha puesto en “revisión estratégica” la división española, sin descartar ninguna opción incluyendo la venta de todo el negocio.

LAS BOLSAS

	IBEX 35	EURO STOXX 50	FTSE 100
Índice	9.481,30	4.344,75	7.500,49
	↑	↑	↑
En el día	+0,94%	+0,92%	+0,52%
En el año	+15,22%	+14,53%	+0,65%
	DAX	DOW JONES	NIKKEI
	15.949,00	33.852,66	33.193,99
	↑	↓	↑
	+0,64%	-0,22%	+2,02%
	+14,55%	+2,13%	+27,21%

BOLSA ESPAÑOLA

CONTRATACIÓN EN EUROS

TÍTULO	ÚLTIMA COTIZACIÓN	VARIACIÓN DIARIA		AYER	VARIACIÓN AÑO %		
	EUROS	%		MÍN.	MÁX.	ANTERIOR	ACTUAL
IBEX 35							
Acciona	157,6	-0,45	-0,28	157,5	159,3	-10,35	-8,06
Acciona Energía	31,06	-0,04	-0,13	30,72	31,14	-14,93	-13,95
Acerinox	9,854	-0,104	-1,04	9,802	10,02	2,34	7,75
ACS	31,44	0,15	0,48	31,26	31,53	31,36	16,88
Aena	148	1,6	1,09	146,7	148,8	12,83	24,81
Amadeus	69,2	0,46	0,67	68,88	69,62	26,97	41,59
ArcelorMittal	24,605	-0,1	-0,4	24,485	24,9	6,95	0,47
Banco Sabadell	1,031	0,005	0,49	1,022	1,037	30,83	16,49
Banco Santander	3,31	0,115	3,58	3,206	3,31	15,05	14,02
Bankinter	5,53	0,006	0,11	5,508	5,56	-6,47	-11,87
BBVA	6,854	0,07	1,03	6,782	6,86	53,87	20,41
CaixaBank	3,712	-0,011	-0,3	3,664	3,752	8,04	1,39
Cellex	36,7	0,4	1,1	36,25	36,76	-4,1	17,4
Colonial	5,61	0,16	2,94	5,4	5,61	-18,6	-9,32
Enagás	18,015	0,15	0,84	17,9	18,105	-17,18	15,07
Endesa	21,45	0,11	0,52	21,31	21,51	9,75	21,01
Ferrovial	28,59	0,2	0,7	28,41	28,66	17,27	16,02
Fluirda	17,64	0,57	3,34	17,14	17,66	-22,27	17,56
Grifols	11,66	0,365	3,23	11,27	11,67	-41,72	4,87
IAG	1,888	0,009	0,48	1,866	1,893	38,74	35,1
Iberdrola	11,87	0,08	0,68	11,8	11,92	15,87	7,87
Inditex	34,47	0,03	0,09	34,35	34,62	57,55	38,59
Indra	11,31	0,11	0,98	11,2	11,36	23,35	5,16
Logista	24,48	0,3	1,24	24,24	24,48	29,03	2,46
Mapfre	1,798	0,018	1,01	1,775	1,801	5,7	-1,66
Meliá	6,335	0,035	0,56	6,26	6,365	-6,32	37,61
Merlin	7,82	0,195	2,56	7,615	7,83	-22,75	-13,11
Naturgy	26,96	0,16	0,6	26,78	27,06	-4,15	10,24
Red Eléctrica	16,235	0,2	1,25	16,035	16,265	-15,05	-1,38
Repsol	13,145	0,08	0,61	12,96	13,18	-8,09	-12,02
Rovi	41,62	0,58	1,41	40,94	41,76	-31,14	13,81
Sacyr	3,076	0,002	0,07	3,068	3,104	23,95	18,23
Solaria	13,86	-0,02	-0,14	13,69	13,93	-35,11	-18,93
Telefónica	3,66	0,01	0,27	3,652	3,693	-24,34	7,83
Unicaja	0,935	0,009	0,97	0,925	0,937	-3,59	-10,18