

# CALL CENTER ESTAS SON SUS NORMAS

No la pagues con el operador, incluso si es la hora de la siesta: él no tiene la culpa. Mejor, aprende **qué puedes hacer para que las compañías no tengan tu número.**

por ÁLEX IZQUIERDO

## La siesta no la perdonan; el fin de semana, sí

La Ley de Competencia Desleal y la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios prohíben el acoso publicitario no deseado por teléfono o cualquier otra vía, salvo que sea para que cumplas con tus obligaciones. Solo pueden llamarte **desde un número identificable de 9 a 21 h y no pueden hacerlo en fines de semana**

**o días festivos.** Además, “en la llamada deben informarnos de nuestro derecho a oponernos a recibir nuevas comunicaciones, así como a obtener el número de referencia de dicha oposición”, explica el abogado Pedro Rodríguez López de Lemus ([lopezdelemus.com](http://lopezdelemus.com)). Deben enviártela en menos de un mes.

## Bloquéalos

Otra de tus opciones, si es el mismo número el que te llama siempre, es bloquearlo. En la lista de últimas llamadas (o desde la agenda), despliega las opciones sobre el número que te llama y tendrás una que es “bloquear”, “añadir a la lista negra” o algo similar.

## ¿Quién es?

**Es legal que las empresas te llamen** para ofrecerte sus productos o servicios, especialmente si tienes algún contrato con ellos. Eso sí, puedes negarte a recibir estas comunicaciones. Si es el caso, deberás contactar con ellos directamente para que dejen de hacerlo. Las demás empresas pueden conseguir tu número de guías telefónicas públicas (como las páginas blancas), pero puedes “manifestar tu oposición a recibir comunicaciones comerciales al gestor de esas guías accesibles al público”, indica el abogado.

SI HAS SOLICITADO NO RECIBIR PUBLICIDAD, JUNTO A TU NÚMERO EN LAS GUÍAS TELEFÓNICAS DEBE APARECER UNA ‘U’ DE ‘UNSUBSCRIBE’.



## IN EXTREMIS

En caso de que el acoso siga después de todo, como última opción puedes denunciar esta situación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). FACUA ofrece dos modelos de denuncia para presentar en la Agencia (tanto de manera online como en su sede física en Madrid) y frente a tu autoridad de consumo autonómica. Descárgalos aquí: [ow.ly/khT5w](http://ow.ly/khT5w).

## IDENTIFÍCALOS

Mucha gente opta por no coger el teléfono a números desconocidos. Si eso es lo que haces, después puedes entrar en webs como [listaspam.es](http://listaspam.es) o [tellows.es](http://tellows.es), donde los usuarios indican a qué empresas pertenecen los números que les llaman y si son puro ‘spam’ publicitario o sospechosos de fraude o peligrosos.

## Apúntate a la ‘Lista Robinson’

Es un registro, gestionado por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), en el que puedes inscribirte para no recibir publicidad de empresas con las que no tienes relación. Estas (las que se han comprometido a usar este sistema) “tienen la obligación legal de consultar

el servicio para no enviar publicidad a las personas inscritas. Si no lo hacen podrían ser sancionadas por la AEPD”, dice Iñaki Uriarte, secretario general y director del Área Jurídica de Adigital. Regístrate en [listarobinson.es](http://listarobinson.es) en el apartado de ‘Para ciudadanos’ y se hará efectivo en no más de tres meses.