

CÓMO LIBRARSE DEL SPAM TELEFÓNICO

Hay métodos sencillos y gratuitos para terminar con las llamadas publicitarias no deseadas

- Por ELENA V. IZQUIERDO
- 22 de noviembre de 2011

La mayoría de los ciudadanos recibe con bastante frecuencia, tanto en su vivienda como en el móvil, llamadas de contenido publicitario que no ha solicitado. Por lo general, las realizan compañías de telefonía e Internet, pero también aseguradoras o empresas que venden otro tipo de productos. Intentan que el receptor adquiera un bien o contrate un servicio y, para ello, telefonean de forma masiva a un gran número de usuarios a lo largo del día. Las víctimas del spam se sienten molestas, pero no saben qué tienen que hacer para que dejen de hostigarles. La ley está de parte del ciudadano y, además, este cuenta con métodos sencillos y gratuitos para terminar con las llamadas publicitarias no deseadas.

Llamadas molestas e indeseadas

A las tres de la tarde, en plena comida, suena el teléfono: es para informar de las ventajas del nuevo ADSL. Durante la siesta, otra llamada: una compañía diferente a la anterior pregunta por el titular de la línea para proponer una oferta irrechazable. En la tercera llamada, a media tarde, nadie contesta durante los primeros segundos, hasta que salta una locución pregrabada que asegura que se han realizado mejoras en la recepción del wifi en la zona y hay que pulsar una tecla para tener más información. En la penúltima llamada de la jornada, a las ocho de la tarde, pretenden que el interlocutor cambie su póliza del automóvil por la que comercializa otra aseguradora.

Este es el día a día de millones de españoles a quienes se interrumpe su descanso, su trabajo o su entretenimiento con molestas llamadas por parte de empresas de todo tipo, que intentan captar clientes a través del teléfono fijo o el móvil. Para ello, no solo narran las bondades del producto o servicio que quieren vender, sino que interrogan a los receptores sobre la clase de seguro que tienen contratado, cuánto pagan por las llamadas o el precio que les cobran por el wifi. En ocasiones, incluso, quieren saber el número de personas que componen la unidad familiar, en qué trabajan los progenitores o a qué hora llega a casa el titular de la línea.

La Ley establece que es desleal realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono

Casi todo el mundo está harto de estas llamadas que se registran a cualquier hora del día. Muchas personas, incluso, se confiesan desesperadas por no poder librarse del incesante acoso y aseguran que, aunque digan una y otra vez que no están interesadas, la misma compañía continúa con las llamadas. Hay quien atiende con paciencia, a sabiendas de que no contratará ningún servicio. Otras personas cuelgan cuando escuchan al otro lado la voz de un teleoperador o contestan con gritos a quien les ha molestado.

Parece que muchos ciudadanos han interiorizado que esto es así, que las llamadas indeseadas se mantendrán y que no pueden evitarlo. Quizá no se haya dado la debida publicidad a la ley 29/2009, que entró en vigor hace más de un año y protege del marketing telefónico a los consumidores, o tal vez los propios usuarios no se hayan sentido respaldados por el sistema de reclamaciones y hayan desistido de presentar sus quejas. Lo cierto es que la nueva normativa no ha supuesto una verdadera mejora para los afectados por el spam telefónico.

Prácticas de spam no permitidas

Hacer llamadas está permitido y no es ilegal. Los teleoperadores pueden telefonar a viviendas o a móviles para informar sobre nuevos productos, la mejora en las promociones u ofrecer regalos al interlocutor si este paga los gastos de envío. Pero hay una serie de prácticas que no están permitidas y es conveniente que el receptor las conozca para que el hostigamiento pare.

La ley que regula el spam establece que es desleal realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax y otros medios de comunicación a distancia, salvo que esté justificado legalmente para hacer cumplir una obligación contractual.

La legislación también obliga al empresario o profesional a utilizar en estas comunicaciones sistemas que permitan al consumidor dejar constancia de su oposición a recibir más propuestas comerciales de esa empresa. Si el ciudadano indica que no desea recibir más llamadas, su petición debería quedar registrada, la empresa tendría que aceptarlo y no volver a molestar.

Pero, aseguran los afectados por el spam, aunque hayan dicho que no quieren que contacten de nuevo con ellos, en la mayoría de los casos la operadora incumple. Ante esta vulneración continuada de los derechos del consumidor, puede ser eficaz preguntar el nombre al teleoperador y decirle que le incluya en el archivo de personas que no desean recibir publicidad de su empresa e indicarle que, de lo contrario, si llaman una segunda vez, se reserva el derecho de poner una denuncia.

La fórmula más eficaz para dejar de recibir spam telefónico es suscribirse a la Lista Robinson

La Agencia de Protección de Datos y los organismos de consumo municipales, autonómicos o estatales pueden asesorar a los ciudadanos sobre cómo hacer la reclamación. En los casos más graves, las infracciones pueden estar castigadas con hasta 600.000 euros.

Otra práctica prohibida por la ley es que las empresas utilicen un número no identificable para promocionar sus servicios por teléfono. No está permitido que en la pantalla aparezca "número oculto" o "privado". Si al coger el teléfono cuelgan, poco podrá hacer el ciudadano por conocer la identidad, pero si contestan y le informan de que son de una determinada empresa, podrá denunciarlo. La normativa considera que poder identificar al emisor es básico para que el ciudadano pueda manifestar su oposición a recibir propuestas comerciales no deseadas. De hecho, cada vez son menos las empresas que utilizan números ocultos para comunicarse con los potenciales clientes.

Lista Robinson

Una de las fórmulas que da mejores resultados y con la que los afectados por el spam están más conformes es la suscripción a la Lista Robinson, un servicio de exclusión publicitaria a disposición de los consumidores que reduce o elimina las molestas llamadas de telemarketing que reciben.

Los ciudadanos que se apuntan a este archivo evitan recibir información publicitaria de entidades con las que no mantienen ningún tipo de relación. Si quieren que les excluyan de las comunicaciones comerciales de empresas de las cuales son clientes, tienen que indicar el nombre de las compañías.

La mayor parte de las grandes empresas que utilizan el telemarketing para dar a conocer sus promociones están adheridas a estas listas y se comprometen a no enviar publicidad a través del medio que el usuario seleccione -correo postal, llamadas telefónicas, e-mail, sms o mms-.

- **Cómo inscribirse**

Cualquier ciudadano puede formar parte de este archivo de manera gratuita.

- Solo tiene que acceder a la web de la Lista Robinson y rellenar un formulario con sus datos personales.
- De inmediato, recibe una contraseña en su correo electrónico, con la que después confirma la inscripción.
- Después, de nuevo en la web, selecciona los canales por medio de los cuales no quiere recibir publicidad. Si no desea que le llamen en el fijo o en el móvil, debe introducir los números en los que no quiere que le molesten.
- También puede rechazar la publicidad vía sms y los mms o el spam a través del correo electrónico. En el caso de que pretenda no recibir correspondencia publicitaria en el buzón de la vivienda, dará su dirección. El usuario puede elegir todos los canales o solo algunos.
- Para que no molesten en casa, es necesario que se apunten a la lista todos los residentes en el domicilio. De lo contrario, las llamadas continuarán, aunque se preguntará por otras personas.
- Los efectos tras apuntarse no son inmediatos y hay que esperar algo más de un mes para que surta efecto porque las empresas que utilizan estos archivos los consultan cada cierto tiempo, pero no a diario. Pasado el tiempo, las llamadas casi desaparecen. De vez en cuando, el usuario puede recibir alguna comunicación aislada, pero basta que comunique su alta en la lista Robinson para que dejen de insistir, ya que las compañías se comprometen a excluir de las campañas que realicen a quienes estén en los ficheros.

Técnicas que no funcionan contra el spam telefónico

1. Una de las tretas más utilizadas para que el operador no cuente las bondades del producto que vende es decir que la

persona por la que pregunta no está en casa, aunque sí se encuentre en la vivienda o sea incluso quien contesta al teléfono. El comercial pregunta a qué hora regresa y llama de nuevo a la hora indicada. Con esta técnica solo se consigue que molesten varias veces en vez de una sola.

2. Colgar cuando se oye la voz del teleoperador o no contestar no es una táctica eficaz para librarse del spam porque lo intentarán de nuevo hasta que logren hablar con alguien.
3. Tampoco sirve de mucho decir que el producto no interesa, pues quien se encuentra al otro lado del teléfono hará todo lo posible por envolverlo con las mejores cualidades e intentará venderlo.
4. Si el consumidor dice que ya tiene ese servicio, el comercial tratará de mejorar las condiciones. Para ello, pregunta a la persona con quien habla con qué compañía lo tiene contratado, cuánto paga al mes y qué prestaciones le ofrece. Si el receptor contesta, el teleoperador ya tendrá un perfil del posible comprador. A menudo, es justo lo que pretenden: conocer qué póliza tiene la familia, en qué banco deposita el dinero, su horario de trabajo. Así pueden utilizarlo para crear nuevas promociones dirigidas al interlocutor, hacer una oferta a su medida y molestarle de nuevo.

Es preferible no dar ningún tipo de información de este tipo, ya que en el peor de los casos, se puede tratar de delincuentes que llaman a la vivienda para hacerse pasar por teleoperadores y recabar datos para robar en el inmueble. Con la mejor intención, la gente da demasiada información que se puede volver en su contra. Si quien contesta dice que es mayor, viuda y vive sola, y por eso no le interesa lo que le ofrecen, ya es un objetivo; lo mismo ocurre cuando asegura que la persona por quien preguntan no llega hasta las ocho porque trabaja por la mañana y por la tarde o indica que no quiere Internet porque solo están en esa casa los fines de

semana. Es mejor ser cauteloso porque nunca se sabe quién está al otro lado de la línea.