

EAPC - Gestió de la informació: transparència i protecció de dades



El maldecap de les trucades brossa

13-11-2023

Les trucades comercials no desitjades (conegudes com a trucades brossa) són una eina poderosa de les empreses per trobar nous clients i un maldecap per a la majoria de nosaltres, com a consumidors i usuaris.

Aquestes trucades que, habitualment, s'havien considerat molestes, en l'actualitat s'han convertit en una tècnica comercial molt intrusiva i difícil de controlar, cosa que ha provocat la necessitat de repensar com conjugar les trucades brossa amb el respecte de la privacitat de l'usuari en l'entorn digital.

En aquest sentit, si bé els usuaris tenen la possibilitat d'apuntar-se de forma gratuïta a la llista Robinson, no va ser fins a l'any passat, en concret, el dia 29 de juny de 2022, quan legislativament, amb la publicació de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions (en endavant, LGTEL), es va donar resposta a la Directiva del Parlament Europeu i del Consell d'11 de desembre de 2018, que establí en el Codi europeu de les comunicacions electròniques el dret dels ciutadans a no rebre brossa telefònica. Aquesta llei va entrar en vigor el 29 de juny de 2023.

Entre altres qüestions, estableix que els usuaris només poden rebre trucades no desitjades amb finalitats de comunicació comercial si l'empresa en té el consentiment previ o concorre alguna de les altres bases de legitimació previstes a l'article 6.1 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, de tractament de dades personals (RGDPD), i sens perjudici de l'aplicabilitat de normes que regulen el dret de protecció de dades, en particular, els requisits del concepte de consentiment que hi figura.

En aquesta situació, malgrat els esforços legislatius per mitigar la problemàtica, i havent passat quatre mesos des de l'entrada en vigor de la llei, les trucades comercials no desitjades continuen sent un maldecap per als usuaris.

Cal insistir que l'objectiu de la llei no és prohibir la pràctica d'aquest tipus de trucades telefòniques, sinó establir una sèrie de requisits que salvaguardin els drets dels usuaris.

Així, si ens fixem en la base de legitimació per fer les trucades, majoritàriament les empreses utilitzen la base de l'interès legítim. En aquest cas, cal recordar que abans de l'entrada en vigor de la reforma de la LGTEL, els usuaris podien rebre trucades comercials si no s'hi havien oposat. En canvi, ara, la reforma de la LGTEL ha comportat un canvi substancial respecte del règim anterior, amb una interpretació més restrictiva. Així, la base de l'interès legítim només es pot aplicar si l'usuari ha tingut una relació prèvia amb l'empresa, perquè hagi adquirit els seus productes o serveis, i els productes oferts han de ser similars als contractats amb anterioritat. Tampoc no és admissible rebre trucades d'altres empreses, ni tals sols si pertanyen al mateix grup empresarial. A més, si la relació comercial ja no és vigent i l'usuari no ha fet cap sol·licitud o no ha interaccionat amb l'empresa durant el darrer any, l'empresa no pot trucar-lo.

En aquest sentit, l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades informa al seu web, en l'apartat de drets i obligacions, sobre el [dret a no rebre publicitat no desitjada](#) i, en concret, exposa els criteris per poder considerar l'interès legítim com a base legitimadora d'acord amb la reforma de la LGTEL.

En altres casos, la base de legitimació pot ser el consentiment dels usuaris. En aquest cas, les empreses han de tenir present que aquest consentiment, per ser vàlid, ha de ser una manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per la qual la persona interessada accepta, mitjançant una declaració o una acció afirmativa clara, el tractament de dades personals que l'afecten en relació amb una finalitat determinada. En cap cas, la persona ha de donar el seu consentiment sense adonar-se que ho està fent i respecte de què està consentint.

A tot això, cal afegir que cada vegada més empreses han optat per externalitzar el servei de centres de trucades comercials en altres països amb diferències horàries. Recordem que, d'acord amb la norma de defensa dels consumidors i usuaris (Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre), les trucades telefòniques de caràcter comercial estan prohibides abans de les 9 hores o amb posterioritat a les 21 hores, i en festius o caps de setmana.

En altres ocasions, els usuaris tenen dificultat per identificar quina empresa hi ha darrera de la trucada comercial i, per tant, es fa difícil suprimir la informació o sol·licitar-ne la baixa, encara que la LGTEL obliga que s'identifiquin. Segons l'Organització de Consumidors i Usuaris, només és possible identificar l'origen de la trucada en el 33% dels casos.

Davant d'aquesta situació, els usuaris, per evitar les trucades comercials no desitjades, tenen diferents opcions. D'una banda, des d'un punt de vista tècnic, poden fer servir la funció d'identificar trucades brossa que ofereixen algunes versions d'iOS i Android o cercar el número de telèfon a Internet per saber quina empresa és i si el número consta en alguna llista brossa o de números sospitosos. A més, tenen la possibilitat d'inscriure's en la [llista Robinson](#) i especificar-hi que no volen ser contactats per telèfon.

D'altra banda, poden revocar el consentiment o exercir el dret d'oposició a rebre trucades comercials no desitjades davant l'empresa concreta que les fa. En aquest sentit, cal recordar que aquestes trucades són gravades, per tant, si en el transcurs d'aquesta trucada l'usuari manifesta que no vol rebre més trucades comercials, aquest fet ja serviria com a mecanisme per oposar-se.

En qualsevol cas, totes les persones que tinguin dubtes o vulguin assessorament en relació amb aquestes qüestions poden adreçar-se al servei d'atenció al públic de l'[Autoritat Catalana de Protecció de Dades](#), i també poden presentar una denúncia davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.



Montserrat Suárez Otero

Consultora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades