

Derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial

Circular 1/2023, de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (B.O.E. de 28 de junio de 2023)

Diario LA LEY, Nº 74, Sección Legal Management, 3 de Julio de 2023, LA LEY

Las llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial exigen el consentimiento previo del propio usuario final, poniéndose fin a la práctica generalizada de realizar llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria.

ÍNDICE

[Derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial](#)

[Consentimiento de los usuarios finales](#)

[Interés legítimo del responsable o de terceros](#)

[Tratamiento de datos](#)

[Garantías adicionales](#)

[Entrada en vigor](#)

Normativa comentada

Circular 1/2023 de 26 Jun. (sobre la aplicación del art. 66.1.b) de la L 11/2022 de 28 Jun., General de Telecomunicaciones)

La Circular 1/2023, de 26 de junio (LA LEY 17511/2023), de la Agencia Española de Protección de Datos, regula la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (LA LEY 14695/2022), el cual se refiere al derecho de los usuarios finales 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 o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (LA LEY 6637/2016) de tratamiento de datos personales.



Así, fija los criterios a que responderá la actuación de la AEPD en relación con el derecho de los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, independientemente del sector al que pertenezca el responsable, salvo las excepciones contempladas, concretando las bases jurídicas aplicables al tratamiento de los datos personales y establece criterios que faciliten la realización de la ponderación por el responsable teniendo en cuenta la finalidad restrictiva de la nueva regulación.

No son objeto de la norma cualesquiera otros tratamientos de datos personales, distintos a los necesarios para la realización de la llamada con fines de comunicación comercial, que puedan realizarse por el responsable vinculados a la misma finalidad comercial, ni el derecho de los usuarios a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello.

Consentimiento de los usuarios finales

No podrán realizarse llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria sin el **consentimiento previo del usuario final**, el cual deberá haber sido prestado de acuerdo con las previsiones del Reglamento (UE) 2016/679 (LA LEY 6637/2016) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LA LEY 19303/2018).

Además, las llamadas a los usuarios que figuren en las **guías de abonados** requerirán que hayan prestado su **consentimiento específico previo** para que sus datos puedan ser usados con fines comerciales, debiendo constar expresamente dicho consentimiento, con carácter general, en las correspondientes guías.

Interés legítimo del responsable o de terceros

La norma recoge los criterios que faciliten la realización de la ponderación por el responsable teniendo en cuenta la finalidad restrictiva de la nueva regulación, estableciendo una presunción *iuris tantum* de prevalencia del interés legítimo del responsable que operará en los supuestos en los que exista una relación contractual previa, siempre que el responsable hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente. Dicha presunción **no ampara la comunicación de los datos personales a otras empresas del grupo** con fines comerciales, al requerir este tratamiento el consentimiento específico previo del usuario.

Así, será lícito el tratamiento de los datos personales de los usuarios finales si es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales. Para ello, el responsable del tratamiento deberá realizar, con carácter previo al inicio del tratamiento y atendiendo a las distintas categorías de afectados, la correspondiente ponderación de los derechos e intereses en conflicto, debiendo justificar la correspondiente ponderación ante la Agencia Española de Protección de Datos en caso de ser requerido.

Ello supone poner **fin a la práctica generalizada de realizar llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria sin el consentimiento previo** del usuario, al no poder valorarse en estos supuestos, dada la ausencia de otros datos personales, la posible prevalencia de los intereses, derechos y libertades de los afectados.

Deberán **consultarse previamente los sistemas de exclusión publicitaria**, en los casos y términos previstos en el artículo 23 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LA LEY 19303/2018).

Tratamiento de datos

Tratándose de números correspondientes a personas físicas que presten servicios en personas jurídicas o de empresarios individuales y de profesionales liberales que puedan figurar en guías de abonados o en otros instrumentos similares, operará la **presunción de licitud del tratamiento de datos** contenida en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LA LEY 19303/2018), en cuanto se refiera a la oferta de productos y servicios relacionados con la actividad profesional o empresarial y no se trate de entablar relación en cuanto tales personas físicas.

Garantías adicionales

La circular contempla otras **garantías específicas** que contribuyen a reforzar la licitud del tratamiento, referidas al **deber de informar**, al inicio de cada llamada, sobre la identidad del empresario, y si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual se efectúa la llamada, indicar la finalidad comercial de la misma e informar sobre la posibilidad de revocar el consentimiento o ejercer el derecho de oposición a recibir llamadas comerciales no deseadas, a la **revocación del consentimiento** en caso de cualquier manifestación inequívoca del usuario contraria a la recepción de dichas llamadas o ejercicio del derecho de oposición, debiendo atenderse inmediatamente, y a la **grabación de las llamadas** conforme al principio de responsabilidad proactiva como forma de acreditar el cumplimiento de los requisitos que se establecen.

Entrada en vigor

Entra en vigor el **29 de junio de 2023**, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.