



SESIÓN PLENARIA

22- Pregunta N.º 1087, relativa a medidas concretas implementadas para proteger a los ciudadanos de las llamadas telefónicas conocidas como spam o llamadas comerciales no deseadas, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del Grupo Parlamentario Vox. [11L/5100-1087]

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Ruego al secretario primero que dé lectura del punto 22 del orden del día.

EL SR. BLANCO TORCAL: Pregunta número 1088, relativa a medidas concretas implementadas para proteger a los ciudadanos de las llamadas telefónicas conocidas como Spam, o llamadas comerciales no deseadas, presentada por D.ª Leticia Díaz Rodríguez, del grupo parlamentario VOX... -pregunta número 1087.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Para la formulación de la pregunta tiene la palabra la Sra. Pérez Salazar.

LA SRA. PÉREZ SALAZAR: Gracias, señor vicepresidente. Señorías.

Señor consejero, vuelvo a traer a esta cámara la pregunta que ya le hice en su momento, en diciembre del 24; es decir, hace seis meses y continúa siendo una fuente de molestias, inseguridad y en muchos casos abuso hacia nuestros ciudadanos, con una especial incidencia en los más vulnerables como son las personas mayores.

¿Y por qué volvemos a traer nuevamente al Pleno esta pregunta? Porque realmente sigue sin resolverse y ahora hay cambios que propician, que propician un nuevo contexto que nos da esperanza, alguna esperanza, pero también nos plantea interrogantes.

El 12 de mayo del 25. hace poco, el ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, el Sr. Bustinduy, anunció un cambio normativo significativo en la Ley de Servicios de Atención a la Clientela, la Ley SAC. Esta reforma introduce medidas concretas para combatir el Spam telefónico y obliga a las empresas a identificar sus llamadas comerciales con un código numérico específico que permite a las compañías telefónicas bloquear las llamadas que no cumplan con este requisito. Declaran nulos los contratos suscritos a través de las llamadas no consentidas. Y exige a las empresas renovar el consentimiento de los usuarios cada dos años.

Sin embargo, este cambio normativo, por prometedor que pueda parecer, no será efectivo si no se implementa adecuadamente a nivel regional. Y es precisamente aquí, señor consejero, donde el Gobierno de Cantabria quizá deba asumir su responsabilidad.

Como ya le dije en diciembre pasado, según el Estatuto de Autonomía de Cantabria y la Ley 1/2006, de 26 de mayo, de defensa de los consumidores y usuarios, nuestra comunidad autónoma tiene competencias claras en la protección de los consumidores. Aunque las comunicaciones comerciales son de competencia estatal, la defensa de los derechos de los cántabros es una tarea compartida y nuestro Gobierno regional debe actuar con decisión para garantizar que esta nueva legislación beneficie a nuestros ciudadanos.

La pregunta es clara: ¿Qué medidas específicas está dispuesto, o si se está implementando alguna por el Gobierno de Cantabria, para complementar la nueva legislación nacional contra el acoso telefónico y proteger a los cántabros?

Señor consejero, esto es una pregunta como ya dije en su momento, una pregunta dulce, sencillamente si se puede hacer algo por parte de su consejería ¿De acuerdo?

Gracias. Usted me dirá. Gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias, señora diputada.

Para la contestación del Gobierno tiene la palabra el consejero de Comercio, Sr. Arasti.

EL SR. CONSEJERO (Arasti Barca): Gracias, señor presidente.

Señora diputada, va a lograr usted que me suba el azúcar, si sigue así. La competencia es fundamentalmente estatal.

El 29 de junio de 2023 se produjo la entrada en vigor de la ley genera... un artículo de la Ley General de Telecomunicaciones, en virtud de la cual se reconoce el derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas



con fines de comunicación comercial. Y, en otras palabras, desde ese día las empresas pasan a tener prohibida la realización de llamadas comerciales indeseadas o Spam telefónico.

Su incumplimiento constituirá generalmente una infracción leve de la Ley General de Telecomunicaciones, sancionada con una multa de hasta 100.000 euros. Y la competencia la tiene establecida la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y también la Agencia Española de Protección de Datos, cuando además se vulneren derechos de los usuarios finales en materia de protección de datos.

Sin embargo, esa estrategia no ha funcionado. Y por eso, el pasado 7 de marzo de este año ha entrado en vigor una Orden Ministerial de 12 de febrero que introduce medidas para prevenir delitos mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y llamadas comerciales no solicitadas.

La aplicación de esta normativa no será inmediata, sino gradual. Así a partir del 7 de junio se prohibirá el uso de numeraciones de teléfonos móviles para ofrecer servicios de atención al cliente o para realizar llamadas comerciales no solicitadas desde estos dispositivos.

En el ámbito de nuestras competencias, especialmente en el campo de la información y formación en materia de consumo, esta problemática la hemos abordado desde distintos frentes.

En primer lugar, por parte del Servicio de Inspección de Consumo. Después de análisis de las consultas y reclamaciones, se indica al reclamante el procedimiento para remitir su reclamación, bien a la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, del ministerio para la Transformación Digital y también a la Agencia Española de Protección de Datos. Y también en nuestra web tenemos un apartado específico de información y consejos para evitar las llamadas comerciales no deseadas, con una información completa y actualizada de cómo actuar en estas situaciones.

Esta campaña informativa también está presente en nuestras redes sociales de Facebook, de X, de LinkedIn y de Instagram. Y también en las oficinas municipales de información al consumidor, para las que hemos elaborado un tríptico informativo.

En cuanto a las llamadas comerciales no deseadas, desde la Dirección General de Comercio y Consumo se informa constantemente a los ciudadanos sobre la lista Robinson; una forma sencilla de evitar el Spam publicitario. Se trata de un servicio gratuito que gestiona la Asociación Española de Economía Digital, que opera en el marco del Reglamento Europeo de Protección de Datos. La suscripción a esta lista es gratuita y permite bloquear publicidad de empresas. Las entidades que lo incumplan pueden ser sancionadas por la Agencia Española de Protección de Datos. La Dirección General de Comercio y Consumo ofrece un enlace directo a la página de inscripción a la lista Robinson.

Muchas gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias, señor consejero.

Concluido el orden del día, se levanta la sesión.

(Finaliza la sesión a las diecinueve horas y cuarenta minutos)