

CONTRA EL SPAM TELEFÓNICO

EL MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO, EN COLABORACIÓN CON JUSTICIA, ECONOMÍA E INDUSTRIA, ESTÁ TRABAJANDO PARA QUE ESPAÑA PONGA EN PRÁCTICA LA DIRECTIVA COMUNITARIA 2005/29 RELATIVA A PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES. ESTO SIGNIFICA QUE SE HA DECIDIDO PENALIZAR A LAS OPERADORAS QUE PRACTIQUEN SPAM TELEFÓNICO.

El tipo de penalización todavía no está claro, pero podría ir desde la sanción económica hasta penas más duras. Las operadoras son las que ocupan la primera posición en el abuso de este "no servicio", sin embargo, empresas de toda índole: banca, seguros o energía constituyen parte de un largo etcétera. Así, el Instituto Nacional de Comercio, las asociaciones de consumidores y los propios usuarios podrán llevar ante los tribunales a las operadoras si éstas se niegan a abandonar estas prácticas.

La normativa comunitaria considera agresiva, y por tanto ilegal, toda actividad comercial que haga al consumidor "tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado". Y es que, ¿quién no ha acabado por contratar una nueva oferta de ADSL, o abriendo una nueva cuenta de ahorro, después de recibir decenas de llamadas insistiendo en las ventajas del cambio?

En todo caso, no se trata de eliminar la publicidad telefónica, sino de establecer garantías para que los consumidores puedan emprender medidas judiciales en caso de que consideren que han sido víctimas de una publicidad agresiva o abusiva.

Según datos del CIS, el 56% de la población, a la hora de firmar un contrato, no presta atención a la casilla que autoriza a la empresa a utilizar los datos personales con fines comerciales. Según la misma encuesta, de febrero de 2008, casi

NO SE TRATA DE
ELIMINAR LA PUBLICIDAD
TELEFÓNICA, SINO DE
ESTABLECER GARANTÍAS
PARA EL CONSUMIDOR

EL TELEMÁRKETING EN
ESPAÑA FACTURA 1.300
MILLONES DE EUROS
ANUALES

el 53% de los que intentaron borrar sus datos de algún registro consideraron la tarea "difícil" o "muy difícil".

GANACIAS MILLONARIAS

El sector del *telemarketing* factura en el Estado español en torno a los 1.300 millones de euros de forma anual y emplea a 52.000 trabajadores. Los cálculos indican que durante 2008 el negocio ascien-

da a 1.620 millones, aunque seguramente habrá menos plataformas situadas en el Estado español, dado que este tipo de negocios emigra a otros países donde el coste para las empresas es más bajo. De momento, se rigen por el convenio estatal que fija unos salarios netos mensuales que no superan los 800 euros. En este sector trabajan 3.000 personas. El 95% son mujeres, jóvenes y con estudios y jornadas laborales de lunes a domingos, también festivos, de 39 horas.

En el centro del conflicto se encuentra también el tráfico ilegítimo de datos personales entre empresas. En esta dirección, la Agencia Española de Protección de Datos (AGPD) quiere investigar cómo contactan las empresas con los clientes para publicitarse a través del teléfono.

Con la liberalización del sector de telecomunicaciones a finales de los ochenta comenzó una verdadera explosión de los servicios de asistencia telefónica (*telemarketing*), que han registrado cifras de beneficios astronómicas desde la creación de la primera de estas empresas, en 1987. Existen multitud de foros donde los trabajadores de *telemarketing* opinan sobre sus condiciones laborales, y las oportunidades en el sector, como forotelemarketing.com.

Si desea información sobre este tema, o cualquier otro, no dude en pasarse antes por **AICAR-ADICAE**, C/ Gavin, 12 local - 976390060.