

TRUCADES COMERCIALS

No és cap secret que estem a una època molt complicada pels departaments comercials. Es ven molt menys que fa uns anys i el recurs del telemarqueting s'utilitza amb molta freqüència. En realitat, la legislació en matèria de protecció de dades prohibeix qualsevol tipus de comunicació comercial no autoritzada; amb l'única excepció en el cas de publicitat a persones o entitats amb l'hi hagut una relació contractual" A priori" i en relació a serveis similars als contractats.

A diferència dels correus electrònics, fax, sms i similars, el contingut d'una trucada telefònica que rebem no queda enregistrat a casa nostra, per aquest motiu es difícil denunciar-les al·legant el seu caràcter comercial, és per aquest motiu que aquesta pràctica s'utilitza amb tanta assiduitat.

L'Agència Catalana del Consum té coneixement de que determinades empreses realitzen l'**spam telefònic**, és a dir, propostes comercials no sol·licitades i reiterades per telèfon (d'assegurances, serveis bancaris, telefonia, accés a Internet....) i que algunes d'aquestes trucades poden arribar a ser insistents i molestes i poden portar a prendre decisions precipitades.



Segons la llei 29/2009, de 30 de desembre, per la qual es modifica el règim legal de la competència deslleial i de la publicitat per a la millora de la protecció dels usuaris i consumidors:

1.- Es considera deslleial per agressiu realitzar visites en persona al domicili del consumidor o usuari, ignorant les seves peticions per que l'empresari o professional abandoni la seva llar i no torni a personar-se en ella.

2.- Es considera deslleial realitzar propostes no desitjades i reiterades per telèfon, fax, correu electrònic i altres mitjans de comunicació a distància, menys en aquelles ocasions que estigui justificat legalment per a fer complir una obligació contractual.

L'empresari o professional haurà de fer servir en aquestes comunicacions sistemes que permetin al consumidor deixar constància de la seva oposició a continuar rebent propostes comercials.

Per a que el consumidor o usuari pugui exercir el seu dret a manifestar la seva oposició a rebre propostes comercials no desitjades, quan aquestes es facin per via telefònica, les trucades **hauran de realitzar-se des d'un número de telèfon identificable**. Per lo tant, queda explícit que quan alguna empresa comuniqui amb nosaltres a través d'un número ocult per oferir-nos els seus serveis o productes, està vulnerant la legislació vigent i s'exposa a les sancions corresponents.

Aquest supòsit s'entendrà sense perjudici de lo establert a la normativa vigent sobre protecció de dades personals, serveis de la societat de la informació, telecomunicacions i contractació a distància amb els consumidors o usuaris, inclosa la contractació a distància de serveis financers.

Recomanacions:

Si rebeu aquest tipus de trucades us recomanem:

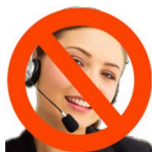
Donar-vos de baixa de la guia telefònica (és un fitxer d'accés públic d'on es poden treure les vostres dades), ho heu de demanar a la vostra operadora telefònica.

També teniu dret que les vostres dades que apareguin a la guia siguin utilitzades amb finalitats de publicitat o prospecció comercial, havent de constar així de manera clara a la guia (amb una icona). Ho heu de sol·licitar a la vostra operadora telefònica.

Recordeu que des del 1/1/2010 estan prohibides les trucades amb finalitats comercials amb números ocults, és a dir, les trucades han de realitzar-se des d'un número de telèfon identificable per exercir el vostre dret a manifestar la vostra oposició a rebre propostes comercials no desitjades.

Si us pregunten si esteu interessats en un nou servei, en unes noves tarifes de la vostra mateixa operadora de telefonia o Internet, negueu i no doneu el vostre consentiment fins que ho verifiqueu posteriorment trucant al vostre proveïdor del servei.

Si no desitgeu adquirir el producte que us ofereixen ni contractar el servei que us proposen digueu **NO!!**.



En tot cas, sapigueu que en cada trucada us han d'informar clarament, al principi de la conversa de:

- 1.- La identitat del de/la venedor/a.
- 2.-La finalitat comercial.
- 3.-Les característiques essencials del producte/servei.
- 4.-El preu
- 5.-El dret de desistiment .



No us precipiteu en prendre una decisió.

Podeu demanar que us enviïn tota la informació per correu postal, tot i que heu d'anar en compte de donar les vostres dades i assegurar-vos abans amb el vostre proveïdor de qui és qui està fent l'oferta.

No faciliteu les vostres dades bancàries ni el DNI ni les dades de cap factura si no esteu ben segurs i convençuts.

Si arribeu a contractar, us han d'enviar la justificació escrita del contracte per tant, demaneu-lo.

Teniu 7 dies per anul·lar el contracte.

També podeu inscriure-us en el servei de les **Llistes Robinson**, per evitar rebre publicitat d'entitats o empreses amb les quals no heu tingut cap relació.



Penseu que és deslleial realitzar propostes no desitjades i reiterades per telèfon, fax, correu electrònic o altres mitjans de comunicació a distància, llevat de les circumstàncies i en la mesura en les quals estigui justificada legalment per fer complir una obligació contractual.

Sapiguen que l'empresari ha d'utilitzar sistemes que permetin que el consumidor pugui deixar constància de la seva oposició a continuar rebent propostes comercials d'aquest empresari o professional.

Si s'escau, denuncieu aquestes pràctiques que podran ser perseguides i objecte de sanció per l'Agència Catalana del Consum.

Font informació: Agència Catalana de Consum.

Més informació

ACPB ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE
LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

acpb@acpb.cat

Balmes, 109 pral 2a

08008 Barcelona

Tfno 934881616

Fax 934875858

Amb la col·laboració de



**agència catalana
del consum**



**Generalitat
de Catalunya**