

# El Congreso aprueba la ley que pone fin a las llamadas 'spam' y a las esperas eternas al teléfono

**La nueva norma limita los contestadores automáticos**

**Obliga a las empresas a avisar antes de renovar suscripciones en internet**

**DOMITILA DÍEZ / CAROLINA DE LIMA**  
MADRID

El Congreso de los Diputados aprobó ayer la Ley de Servicios de Atención a la Clientela, que obligará a las empresas a que el tiempo medio de respuesta no supere los tres minutos –y no solo mediante contestadores automáticos–, frenará las reseñas falsas en internet y prohibirá que los *influencers* publiciten apuestas. Conocida como ley SAC e impulsada por el Ministerio de Consumo, la norma regula prácticas consideradas perjudiciales para los consumidores: desde las llamadas de spam hasta la renovación automática de suscripciones a plataformas de streaming, además de los largos plazos de resolución de reclamaciones. Tras superar su paso por el Senado, la ley ha quedado aprobada de forma definitiva y concluye así su recorrido parlamentario.

En el Senado, el PP había incorporado varias enmiendas –entre ellas, la ampliación del plazo para resolver reclamaciones de 15 a 30 días y algunas restricciones a la atención en lenguas cooficiales–, pero el Congreso las rechazó. El ministro de Consumo, Pablo Bustinduy, defendió que la ley supone “un paso hacia un modelo de consumo más justo” y que fortalece la posición de los usuarios frente a las grandes compañías.

Estas son algunas de las claves de la nueva normativa.

## Freno al 'spam'

Las empresas deberán identificar sus llamadas comerciales con un prefijo y las operadoras de telefonía tendrán que bloquear las que no usen ese prefijo y declarar nulos todos los contratos realizados en llamadas no



Un teleoperador atiende llamadas frente a una pantalla. GETTY

consentidas. La ley ya prohíbe desde 2023 estas llamadas intrusivas, pero las compañías siguen contactando personas con diferentes excusas, como que el usuario ha brindado su consentimiento al aceptar cookies en una página web, que es un antiguo cliente, que no ha pedido eliminar sus datos de los registros.

## Atención telefónica más rápida

Las principales novedades del texto recaen sobre los servicios de atención al cliente, donde los consumidores llaman para recibir información, reclamar o solicitar algún servicio posventa. Cuando entre en vigor, las empresas estarán obligadas a limitar los tiempos de espera telefónicos a tres minutos

## Obliga a incluir en el precio final de entradas y servicios los gastos de gestión

## Queda prohibida la renovación automática a servicios de 'streaming'

tos en al menos el 95% de las llamadas, acortar el plazo de resolución de consultas a 15 días y a prohibir el uso exclusivo de contestadores automáticos o bots para atender quejas y consultas. La norma establece que, cuando el consumidor solicite hablar con una persona, la empresa lo garantice. Tampoco podrá cortar una llamada porque el tiempo de espera sea elevado. Los call centers de compañías de más de 250 trabajadores y más de 50 millones de facturación deberán atender las consultas en las lenguas cooficiales.

## Avisos de renovación de suscripciones digitales

Queda prohibida la renovación automática de las suscripciones a servicios de streaming, como Amazon, Spotify o Netflix. Las empresas deberán informar al usuario 15 días antes del vencimiento del plazo.

## Gastos de gestión más claros

La nueva legislación también obliga a las empresas a incluir los gastos de gestión en el precio final de las entradas y servicios. Aquellos que muchas veces aparecen en los tiques para conciertos a último momento, cuando ya se decidió la compra y se está por hacer el pago. El texto exige que se muestre

siempre el precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando en su caso el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales, incluidos los potenciales gastos de gestión, que se repartan entre el consumidor o usuario.

## Los 'influencers' no podrán anunciar apuestas

La norma también incluye nuevas restricciones a la publicidad del juego, que el Tribunal Supremo tumbo en abril del año pasado por no haberse aprobado en forma de ley. Desde entonces, se volvió a permitir que personajes famosos o influencers publiciten apuestas y que se puedan regular bonos de bienvenida a nuevos clientes. La ley SAC vuelve a prohibir ambos aspectos a través de una enmienda.

## Prohibidas las reseñas falsas

La iniciativa intentará prohibir las reseñas falsas en internet. Aquellos espacios en donde los consumidores valoran bares, restaurantes y hoteles, son útiles para elegir a dónde ir, pero pueden tener información engañosa. Muchas empresas se quejan de que reciben comentarios falsos que perjudican su ranking.

# El Govern autoriza el primer ERTE por la peste porcina

La petición la ha presentado la cárnica Grupo Jorge y afecta a 458 personas

**JOSEP CATÀ FIGULS**

MADRID

ahora continúa focalizado en Collserola, y solo con 13 casos de jabalíes detectados con PPA. Al detectarse estos casos, y aunque el virus esté muy contenido, España perdió el estatus de país libre de PPA, con lo que automáticamente se cerraron los mercados de exportación, excepto los que han ido abriendo la mano para aceptar comprar producto porcino de España menos de la zona afectada.

## Cartas

Ante esta amenaza, los grandes grupos de producción de carne de porcino intentan jugar sus cartas para evitar ser señalados en los mercados de exportación y para evitar futuras restricciones en el caso de que el foco de contagio se amplie y afecte a sus instalaciones. La comarca de Osona es muy activa en producción y tratamiento de carne de cerdo pero, al estar relativamente cerca de Barcelona, el grupo aragonés decidió prescindir de estos mataderos.

Fuentes del departamento de Trabajo explican que el ERTE afecta a los 458 trabajadores de la empresa temporal de empleo, y que se trata de una suspensión de contrato. Al ser un ERTE, los trabajadores que lleven más de un año en esta empresa temporal de empleo podrán solicitar la prestación asociada a este expediente, parecida a la prestación de desempleo. Sin embargo, el departamento explica que no sabe cuántos de estos trabajadores reúnen los requisitos necesarios y se podrán beneficiar de la prestación.



Un camión cargado con cerdos. KIKE RINCON