



AUGUSTAABOGADOS

ALERTA INFORMATIVA

24 de febrero de 2025

Recomendaciones ante los cambios normativos en llamadas de voz y mensajes de texto con finalidades comerciales y para servicios de atención al cliente

La Orden TDF/149/2025, del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública publicada el pasado 15 de febrero en el BOE, tiene como objetivo combatir las estafas telefónicas e identificar las llamadas comerciales (llamadas de voz y mensajes de texto) con el objetivo de proteger a los consumidores y usuarios.

Por lo que se refiere a la norma de **identificación de las llamadas comerciales (llamadas de voz y mensajes de texto)** para proteger a los consumidores y usuarios, **se prohíbe a las empresas realizar comunicaciones comerciales y prestar servicios de atención al cliente desde una numeración móvil**. De este modo, el receptor de la llamada tendrá información previa sobre el origen de la llamada y qué tipo de información va a recibir.

Las llamadas y los SMS comerciales solo se podrán realizar:

- Desde los números 800 y 900;
- Desde números especialmente atribuidos para ello; y
- Desde numeración geográfica (con prefijo provincial).

Aunque la citada Orden **entra en vigor el próximo 7 de marzo**, se establece un plazo de 3 meses desde su entrada en vigor para el cumplimiento de las obligaciones de los empresarios respecto a las comunicaciones comerciales no solicitadas. La norma **solo aplica a las llamadas de voz, a los mensajes breves de texto (SMS), a los mensajes con contenidos multimedia (MMS) y a los mensajes con opciones enriquecidas (RCS), quedando fuera de su ámbito de aplicación las comunicaciones**

Barcelona

Vía Augusta, 252, 4.^a
08017 Barcelona
T +34 933 621 620 ◻ F +34 932 009 843

Madrid

Antonio Maura, 18, 2.^a
28014 Madrid
T +34 911 592 323 ◻ F +34 911 592 322

Brussels (with IUROPE)

Avenue de Cortenberg, 52
1000 Brussels (Belgium)
T +32 2 808 69 41



electrónicas por medio de aplicaciones de mensajería instantánea, como WhatsApp y a través de correos electrónicos, que se rigen por la normativa general.

El incumplimiento de estas obligaciones constituye una **infracción grave** contra el derecho a la protección de datos personales y la privacidad de usuarios y consumidores, con relación a las comunicaciones no solicitadas y, de acuerdo con la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, puede imponerse al infractor **una multa por importe de hasta dos millones de euros.**

Esta nueva situación legal afecta decisivamente los planteamientos de la publicidad digital de las empresas, que utilizan estas comunicaciones electrónicas como medio para contactar con sus usuarios, clientes y futuros clientes, por la capacidad de estas comunicaciones para llegar a un gran número de personas y por su coste relativamente bajo.

Jordi Bacaria Martrus. Of Counsel
Departamento TMT | Augusta Abogados
j.bacariamartrus@augustaabogados.com