



ECONOMÍA

URGENTE

El doctor Eduardo Vela, considerado autor del robo de bebés en el primer juicio celebrado en España, pero absuelto por prescripción de los delitos »

TELEMARKETING ›

Multa de 30.000 euros a teleoperadores por el acoso telefónico de Jazztel

La Audiencia Nacional condena a dos subcontratas de la operadora por hacer llamadas publicitarias sin consentimiento del cliente

RAMÓN MUÑOZ

Madrid - 8 OCT 2018 - 09:00 CEST





Un puesto de venta de Jazztel en Madrid. R.M.

La [Audiencia Nacional](#) ha ratificado en sendas sentencias las multas de 30.000 euros cada una impuestas por la Agencia Española de Protección de Datos a dos empresas de telemarketing subcontratadas por Orange por realizar llamadas de televenta ofreciendo servicios de su [marca Jazztel](#) a clientes que expresamente habían solicitado que se les excluyera de este tipo de llamadas.

Las sentencias de la sala primera de lo contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, a las que ha tenido acceso EL PAÍS, rechazan los recursos de Global Telemarketing Solutions y Crosseling Operadores 3.9. SLU contra las sanciones impuestas por la AEPD, y confirman sendas multas de 30.000 euros cada una.

El primer fallo, del pasado 17 de julio, parte de una denuncia de un cliente de Jazztel ante la AEPD en octubre de 2015 alertando que recibe reiteradas llamadas telefónicas de la compañía en su línea fija, pese a que está en la Lista Robinson (un fichero común de exclusión de acciones publicitarias) y haber mandado un email al defensor del usuario de Jazztel el 6 de junio de ese año para que procedieran a la exclusión de sus datos.

Pese a que Jazztel respondió al ejercicio de derecho de oposición del denunciante, confirmándole que se había procedido a excluir su número de acciones publicitarias o prospección comercial, el cliente recibió llamadas comerciales de productos de Orange (anteriormente Jazztel), realizadas por la entidad Global Telemarketing.



Esta empresa había firmado un acuerdo con Crosseling para la subcontratación de los servicios

Orange resulta absuelta porque no autorizó la subcontratación

de marketing telefónico de Orange. La AEPD también multó a Crosseling aunque la sentencia de la Audiencia solo se refiere a la multa a Global.

Lista Robinson

La AEPD consideró que Global Telemarketing vulneró el derecho de oposición a ser receptor de llamadas comerciales (artículo 48.1.b de la Ley General de Telecomunicaciones) ejercido por el denunciante a través de la inscripción de su número de teléfono en la Lista Robinson de Adigital, respecto de la llamada comercial realizada al usuario, sin acreditar la consulta previa a dicho fichero de exclusión, obligación que recoge el artículo 49.4 del Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, Orgánica de Protección de Datos (RLOPD).

Global Telemarketing no cuestionó la realización de las llamadas, pero alegó en su descargo que se efectuaron porque el denunciante solicitó información vía Internet y al ser solicitada por el usuario, no es excluida por el sistema de filtro de números Robinson.

Sin embargo, la sentencia señala que, como pone de relieve la resolución recurrida, la documentación aportada no acreditó dicho origen, por cuanto Global se limita a aportar una captura de pantalla de un sistema informático, sin que haya prueba del origen de los datos del denunciante en los sistemas de Global, por lo que la información aportada de ese modo carece de valor probatorio al no estar apoyada o sustentada en otros elementos de juicio, que no sean declaraciones de la propia parte recurrente.

La sentencia también rechaza el argumento dado por la empresa que esgrimía que pese a realizar esas llamadas comerciales no había

"intencionalidad, ni existe gravedad, ni repercusión social de la infracción, ni beneficio para la empresa ni daño para el usuario".

El fallo de la Audiencia da la razón a la AEPD que justifica en la concurrencia de una grave falta de diligencia, por cuanto no consta que Global hiciera nada para verificar extremo alguno sobre el consentimiento para la realización de las llamadas, y en concreto respecto del derecho de oposición del denunciante, sin que conste que haya consultado el fichero de exclusión Lista Robinson, obligaciones de las que debe responder por su incumplimiento y que de haber observado no hubiesen producido estos hechos.

Respecto de la intencionalidad, señala la resolución impugnada que dicho parámetro debe ponerse en conexión con la profesionalidad de los sujetos y la diligencia exigible y dicha entidad tiene como parte del objeto de su negocio el marketing telefónico por lo que es tributaria de un conocimiento y cumplimiento de las normas que regulan dicha actividad, entre las que se encuentran la vigente LGT y LOPD.

Asimismo, el fallo añade que cabe reseñar que fueron varias las llamadas publicitarias realizadas y respecto de la invocada ausencia de daños causados al denunciante, basta decir que el denunciante expresó "que es una persona que trabaja por turnos y recibe llamadas comerciales en distintos horarios que le desvelan y luego le cuesta conciliar el sueño".

La segunda sentencia, con fecha 10 de julio, contra Crosseling Operadores 3.9. SLU, que subcontractaba sus servicios con Global, es muy similar a la primera, con la salvedad que la empresa en este caso no solo demandaba a la AEPD sino a la propia Orange España. El fallo de la Audiencia confirma en este caso la multa de la Agencia y exonera a Orange de cualquier responsabilidad al no haber autorizado la subcontractación de los servicios de telemarketing que firmó Crosseling con Global.

Se adhiere a los criterios de  The Trust Project

[Más información >](#)

 ARCHIVADO EN:

Jazztel · AEPD · Audiencia Nacional · Telemarketing · Venta directa · Marketing · Publicidad · Agencias Estatales · Tribunales · Ventas · Poder judicial · Sentencias · Sanciones



NEWSLETTERS

Recibe la mejor información en tu bandeja de entrada

CONTENIDO PATROCINADO



Los 10 Vinos Triunfadores de este año con los

(BODEBOCA)



Subastas de Relojes Antiguos y de Colección

(TODOCOLECCION)



Elige el nuevo Toyota C-HR Hybrid

(TOYOTA)



¡Los mejores vinos puntuados por Parker por menos

(DECÁNTALO)

Y ADEMÁS...



Lo que veas en esta ilusión óptica puede variar en

(EPIK)



La impactante foto de Gwyneth Paltrow con su hija

(TIKITAKAS)



Caso Final Fantasy VIII: la importancia de preservar los

(MERISTATION)



Selena Gomez sacude Instagram con su último look

(TIKITAKAS)

recomendado por

© EDICIONES EL PAÍS S.L.

[Contacto](#) | [Venta de contenidos](#) | [Publicidad](#) | [Aviso legal](#) | [Política cookies](#) | [Mapa](#) | [EL PAÍS en KIOSKOyMÁS](#) | [Índice](#) | [RSS](#)

