

Entra en vigor la Orden para combatir las estafas telefónicas y mediante sms por suplantación de identidad.

El 7 de junio de 2025 entró en vigor en España una nueva normativa que refuerza la protección de los consumidores frente a las llamadas comerciales no deseadas y las estafas telefónicas. La [Orden TDF/149/2025](#) establece medidas para combatir la suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos, y para garantizar la identificación de la numeración utilizada en servicios de atención al cliente y comunicaciones comerciales no solicitadas.

En los últimos años hemos asistido a un incremento exponencial de la cibercriminalidad y, en particular, de las estafas de suplantación de identidad que suelen comenzar con una llamada o un mensaje de texto en los que el emisor de la comunicación suplanta la identidad de una organización de confianza (entidad bancaria, administración pública, empresa de transporte, etc.) con la clara intención de defraudar, engañando al consumidor para que proporcione información personal y financiera confidencial, facilite sus claves personales o realice alguna acción como el acceso a una web, la llamada a un número telefónico, la realización de una transferencia, o la contratación de un servicio, entre otros.

El año pasado el Ministerio para la Transformación Digital y la Función Pública anunció un plan de medidas para combatir las estafas conocidas como “CLI Spoofing” y “Smishing”, cuyo aumento ha llegado a ser preocupante.

Durante este verano se ha dado trámite de audiencia pública para la implantación de medidas de protección a consumidores y empresas ante estafas telefónicas y mediante SMS por suplantación de identidad. Siendo así que el plazo para presentar alegaciones abarca desde el martes, 30 de julio de 2024 hasta el domingo, 15 de septiembre de 2024.

Se sometieron a consulta pública una serie de opciones técnicas y regulatorias destinadas a prevenir y combatir este tipo de estafas y prácticas fraudulentas que se canalizan a través de llamadas y mensajes de texto.

- Bloqueo por parte de los operadores de llamadas y SMS de numeración nacional, pero con origen internacional.
- Creación de una base de datos con los usuarios que utilizan alfanuméricos en sus mensajes (por ejemplo, el nombre de la compañía). Aquellos mensajes procedentes de entidades no incluidas en esta base de datos quedarán bloqueados.
- Prohibición de numeración móvil para llamadas comerciales, de forma que la ciudadanía pueda detectar que es un fraude si reciben una llamada desde una numeración de este tipo y habilitación de los números 800 y 900 para llamadas comerciales.

Las acciones fraudulentas suelen consistir en:

- 1) CLI Spoofing: manipulación del identificador de la llamada (CLI - Calling line identification), para que el número coincida con el número de una empresa u organismo público.
- 2) SMS Smishing: envío de SMS, ya sea con identificador numérico o alfanumérico, simulando ser una entidad legítima e invitando al receptor a acceder mediante un enlace a una web falsa que simula la verdadera.

Este tipo de fraudes se han incrementado en los últimos años, según los informes del Banco de España, el Ministerio del Interior o el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE). Estas estafas son relevantes ya que hacen disminuir la confianza de la ciudadanía en la fiabilidad y seguridad del contenido transmitido a través de las comunicaciones electrónicas, perjudicando a aquellas empresas y organismos que hacen uso de llamadas y mensajes de texto legítimamente y, además, causan importantes daños financieros y económicos a todos los sectores de la sociedad, incluidos los consumidores, las empresas y los organismos públicos.

Algunos países europeos, como **Finlandia**, han puesto en marcha medidas similares a las incluidas en este plan, con una gran efectividad, ya que se han reducido las estafas por suplantación de identidad en casi un 90%.

El sábado 15 de febrero, finalmente se publicó en el BOE el texto de la *Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas*.

El texto de la Orden es breve: 10 artículos, divididos en 4 capítulos; 2 disposiciones adicionales y 3 disposiciones finales. Establece obligaciones para los operadores que presten servicios de comunicaciones interpersonales, los prestadores de almacenamiento y reenvío de mensajes y sus respectivos revendedores, y también, y esto es lo que puede tener un alcance mayor, para los prestadores de servicios de atención al cliente y quienes realicen llamadas comerciales no solicitadas.

Las obligaciones se dividen en tres bloques:

- Soluciones para evitar comunicaciones con manipulación del identificador de línea llamante (denominado “CLI”, por sus siglas en inglés): artículos 4 y 5.
- Mecanismos para prevenir fraudes de numeración y códigos alfanuméricos identificativos de mensajes: artículos 6, 7 y 8.
- Identificación correcta de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención a clientes y la realización de llamadas comerciales no solicitadas: artículos 9 y 10.

-> La principal previsión se establece en el artículo 9. **Se prohíbe la utilización de rangos de numeración atribuidos al servicio de comunicaciones móviles para (i) la prestación de servicios de atención al cliente y (ii) para la realización de llamadas comerciales no solicitadas.**

De acuerdo con la disposición final tercera, esta prohibición producirá efectos a los tres meses de su entrada en vigor.

Su incumplimiento será sancionado conforme a lo establecido en el artículo 107.19 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que tipifica como infracción grave:

“19. El incumplimiento de las condiciones establecidas en los planes nacionales de numeración o sus disposiciones de desarrollo o en las atribuciones y asignaciones de los derechos de uso de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración”.

Las empresas sí podrán, sin embargo, efectuar llamadas comerciales desde un 900 o de un 800, números que hasta ahora solo estaban asignados para recibirlas, y también se establece la obligatoriedad a los operadores de telecomunicaciones de bloquear llamadas y SMS con numeración que no haya sido atribuida a un cliente final o a un operador.

Concretamente es el artículo 10 el que se refiere a la utilización de rangos de numeración 800 y 900, en cuya virtud, se atribuyen los segmentos N=8 y 9, para el valor cero de las cifras X e Y, del plan nacional de numeración telefónica, además de a los servicios de cobro revertido automático, a los servicios de atención a clientes y a la realización de llamadas comerciales no solicitadas. Adicionalmente, se indica expresamente que las llamadas desde las numeraciones pertenecientes al rango NXY 800 y 900 continuarán siendo gratuitas para el llamante.

Futura ley de atención al cliente.

A mayor abundamiento, una de las normas que se encuentra aún en fase de tramitación es la llamada Ley de Servicios de Atención al Cliente, o “**ley de la clientela**”, cuyo proyecto de ley fue presentado a las cortes generales el pasado 8 de marzo de 2024 y que desde el 18 del mismo mes se encuentra en fase de presentación de enmiendas.

Enmiendas a la Ley de Servicios de Atención a la Clientela

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha propuesto dos enmiendas a la Ley SAC para reforzar la protección de los consumidores:

1. Identificación obligatoria de llamadas comerciales y de atención al cliente

Las empresas deberán identificar sus llamadas comerciales y de atención al cliente con códigos numéricos específicos (prefijos), diferenciando claramente el tipo de comunicación. Los operadores estarán obligados a bloquear las llamadas que no utilicen estos códigos, y el Gobierno podrá adaptar el Plan Nacional de Numeración para facilitar la implementación técnica de este sistema.

2. Nulidad de contratos obtenidos mediante llamadas no consentidas

Se declararán nulos los contratos celebrados a través de llamadas telefónicas no consentidas por el consumidor. Además, las empresas deberán renovar cada dos años el consentimiento del usuario para recibir llamadas comerciales, evitando autorizaciones indefinidas o ambigua. Esta iniciativa responde al creciente número de quejas de consumidores que denuncian sentirse presionados o confundidos por este tipo de llamadas, protegiendo así el derecho del consumidor a decidir con libertad e información suficiente.

Salvo mejor opinión.

BOE: Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2025-2870

MINECO: <https://avancedigital.mineco.gob.es/es-es/Participacion/Paginas/DetalleParticipacionPublica.aspx?k=441>

