<https://www.consumer.es/economia-domestica/servicios-y-hogar/como-denunciar-numero-telefono.html>

¿Cómo puedo denunciar un número de teléfono fraudulento o que llama sin cesar?

Cuando un teléfono te moleste, estafe o te cobre de más, podrás denunciarlo ante Consumo o ante los cuerpos de seguridad. Te explicamos cómo hacerlo

Por [Blanca Álvarez Barco](#) 17 de abril de 2022

Imagen: [Free-Photos](#)

El teléfono es un gran aliado que nos permite, a pesar de la distancia, estar en contacto con amigos y familia, trabajar, organizar planes, realizar contratos... Sin embargo, **en ocasiones se puede convertir en una fuente de problemas. ¿Cómo podemos denunciar un número de teléfono?** Como explicamos en este artículo, depende a qué nos estemos refiriendo. Puedes estar ante una [estafa](#), amenazas o acoso, y en ese caso lo debes denunciar ante la Policía. Si no se cumple la ley y te cobran de más en servicios de atención al cliente o en teléfonos de tarificación adicional o tienes problemas con el teléfono de una web, debes denunciarlo ante Consumo.

Teléfono de un servicio de atención al cliente

➡ Qué debe cumplir

El servicio de atención al cliente de una entidad o empresa cuya forma de contacto es la vía telefónica debe cumplir lo siguiente, según señalan desde la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU):

- Ofrecer al usuario una alternativa cuyo coste no sea superior al de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
- En el caso de servicios de carácter básico de interés general, tiene que ofrecer un número gratuito. **No se pueden utilizar los 902.**
- Si se utiliza un número de tarificación adicional, debe informarse con claridad sobre el coste de la llamada.

➡ Dónde denunciar

En caso de que tengas un problema con un teléfono de atención al cliente porque se incumple alguna de las premisas citadas, puedes denunciar ante la [Dirección General de Consumo](#) (DGC) el incumplimiento de la normativa.

Además, ante la entidad debes denunciar los hechos y reclamar la devolución de los importes indebidamente cobrados por la llamada.

Imagen: [bssmadeit](#)

Teléfono de tarificación adicional

➡ Qué debe hacer

Si has llamado a un número de tarificación adicional relacionado con la prestación de algún servicio telefónico, los expertos señalan que debe:

- Informar de forma previa sobre el coste de la llamada por minuto, la identidad del prestador del servicio y el tipo de servicio, de acuerdo a la [Orden IET/2733/2015](#).
- En caso de no estar de acuerdo con el coste de los servicios de tarificación adicional, puedes no abonarlos. Eso sí, debes pagar el resto de la factura para que la operadora no interrumpa los servicios contratados. Después, tendrás que reclamar ante la prestadora de los servicios de tarificación adicional.

➡ **Dónde denunciarlo**

En caso de que no te hayan advertido «o si detectas que se están llevando a cabo prácticas abusivas o ilícitas que supongan un sobrecoste», como **mantenerte en espera más tiempo de lo debido, hacerte rellamar continuamente, no aplicar los precios establecidos** en la orden, etc., debes:

- Denunciar las prácticas ilícitas ante la Dirección General de Consumo.
- Ante la empresa o entidad, reclamar la devolución de los importes.
- Si no obtienes respuesta satisfactoria, puedes reclamar ante la [Oficina de Información al Usuario de Telecomunicaciones](#).

Teléfono de una web

➡ **Qué debe cumplir**

Si alguna página web que visitas facilita un número de teléfono de información o contacto:

- Debe dar información clara sobre el coste de la llamada.
- Debe explicar a quién o a dónde se está llamando en realidad. Por ejemplo —dicen desde CECU— hay entidades que anuncian números de teléfono que te ponen en contacto con la entidad con la que quieres contactar sin indicarlo con claridad, y tú crees que estás llamando a propia la entidad.

➡ **Dónde denunciarlo**

Si tienes problemas o falta de información con estos teléfonos, puedes denunciarlo a la DGC «por falta de información o publicidad engañosa y, además, reclamar a la empresa la devolución de los importes», señalan.

Estafas telefónicas y llamadas de desconocidos

➡ **Qué sucede**

Hay situaciones en las que la denuncia de un teléfono proviene de una **estafa**. Ya sea por vía telefónica, al devolver una llamada que tenemos en el [móvil](#), un SMS que nos indica que llamemos a un número o bien a través de una web o publicidad que facilitan un número de teléfono de contacto para la prestación de algún tipo de servicio, no pocas veces caemos en estafas.

En otros casos, llaman todas las noches o a todas horas y, al descolgarlo, no responden o gastan bromas de mal gusto. Si se repiten en el tiempo o son muy insistentes (incluso si son llamadas con fines comerciales pero sobrepasan los límites del sentido común), «estos hechos podrían **constituir un delito de amenazas y coacciones o bien de acoso telefónico**».

➡ **Dónde denunciar**

¿Se pueden denunciar llamadas continuas? Por supuesto, tanto en caso de números fraudulentos como en los de acoso hay que denunciar ante la Policía. Si es una estafa, tratarán de dar con los culpables.

En el caso de posible acoso o amenazas, es conveniente acudir a la comisaría aportando el **registro de llamadas recibidas en el terminal** o mostrárselo al agente que te tome declaración al hacer la denuncia con el fin de facilitar la investigación.

Imagen: [geralt](#)

Llamadas publicitarias de compañías telefónicas

➡ Qué sucede

Distintas compañías telefónicas realizan *spam* telefónico, llamando en horario intempestivo. Su objetivo es tratar de que cambiemos de compañía, vender sus servicios, proponer ofertas, etc. Esta práctica está prohibida en España por la ley de Consumo, que establece un horario determinado para las llamadas con fines comerciales.

Pero, además, **desde enero de 2022** las cuatro compañías líderes del sector en nuestro país han pactado un código de conducta para impedir estas prácticas. **Se prohíbe llamar antes de las 09:00 horas, entre las 15:00 y 16:00 horas, y después de las 21:00 horas.** Además, no se pueden recibir llamadas promocionales los fines de semanas.

➡ Dónde denunciar

¿Se puede denunciar a una compañía telefónica por acoso? Sí. De hecho, ya ha habido sentencias en su contra. Si quieres denunciar a una compañía por este exceso de llamadas no deseadas, puedes hacerlo. Más aún si has puesto en su conocimiento, de manera formal, que no deseas recibir llamadas y siguen haciéndolo. Puedes recurrir a la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** o hacerlo por **vía judicial**.

¿Hay soluciones rápidas y efectivas?

Para evitar llamadas publicitarias indeseadas, la primera opción es **apuntarte a la Lista Robinson**. Es un servicio gratuito y muy sencillo, que te libera de la «publicidad de empresas a las que no hayas dado tu consentimiento para que te envíen publicidad», señalan desde la misma compañía que brinda este servicio. Funciona para publicidad por teléfono, correo postal, correo electrónico y SMS/MMS.

¡Ojo! A veces te preguntarán [por qué te llaman por teléfono si estás en la Lista Robinson](#). Esto sucede porque una empresa con la que hayas tenido relación antes puede seguir enviando publicidad si no has señalado que ya no deseas recibirla.

Si la llamada resulta ser una estafa o un posible delito, tras denunciarlo a la Policía, esta investigará los hechos, pero «puede ser un **proceso largo y complejo**, sobre todo si no se conoce a los responsables», aclaran desde CECU.

En cuanto al resto de las incidencias citadas, la solución dependerá en gran medida de la actitud de la entidad o empresa:

- **Respuesta a la reclamación.** Las compañías tienen un mes para responder a nuestra reclamación.
- **Acudir al arbitraje.** En caso de que no atienda a tus pretensiones, se puede reclamar vía arbitral o algún sistema alternativo de resolución de conflictos si la entidad

estuviese adherida, «aunque no es lo habitual». Además, muchas veces, las entidades ponen limitaciones sobre las razones por las que puedes reclamar.

- **Vía judicial.** Si tras la reclamación previa no se obtiene respuesta satisfactoria y, en su caso, tampoco a través del sistema alternativo de resolución de conflictos, puedes interponer demanda ante los tribunales de Justicia. Si la reclamación no supera 2.000 euros, no necesitas abogado ni procurador y puedes interponer una demanda. ¿Cómo? Debes solicitar un formulario en el propio juzgado o [descargarlo de la web del Consejo General del Poder Judicial](#), adjuntando la documentación pertinente.