

## COMUNICADO

### Una regulación contra la realidad económica y el empleo

5 de febrero de 2026

Desde las primeras horas de ayer, tras la publicación de las resoluciones relativas a la atención al cliente y a las comunicaciones comerciales, mi teléfono no ha dejado de recibir llamadas. La preocupación que me habéis trasladado en nuestras reuniones de urgencia no es solo comprensible, es extrema. No estamos ante un simple ajuste administrativo; estamos ante un ataque frontal a la línea de flotación de nuestra industria y a la competitividad de la economía española.

Desde la AEERC venimos avisando con insistencia, tanto en el Congreso como en el Senado, de que este camino era el equivocado. Lo que ayer se materializó es una medida que consideramos completamente desproporcionada. Especialmente crítica es la imposición del **prefijo 400** para las llamadas comerciales. Bajo la bandera de la protección al consumidor, se está levantando una barrera artificial que estigmatiza la actividad legal y profesional.

Es especialmente injusto porque el prefijo 400 se convierte, de facto, en un castigo para la empresa que cumple escrupulosamente la ley. Mientras que nuestras compañías operan con transparencia y solicitan el consentimiento previo, esta medida nos obliga a presentarnos ante el ciudadano con una "marca" que invita al rechazo preventivo. Esto no protege al usuario del fraude; al contrario, le deja a merced de operadores fraudulentos que, llamando desde fuera de nuestras fronteras y sin respetar estos prefijos, seguirán utilizando numeraciones móviles o locales para engañar al consumidor.

El impacto económico será profundo. Imponer el prefijo 400 hunde los ratios de contacto que sostienen la viabilidad de nuestros servicios. Esto se traduce en una ecuación letal: a menor efectividad, menor rentabilidad; a menor rentabilidad, amenaza directa al empleo. España ha sido un referente internacional en la excelencia de la Relación con el Cliente, atrayendo inversión y proyectando nuestras empresas al exterior. Hoy, esa posición queda herida, regalando nuestra competitividad a mercados externos que no sufren estas restricciones.

No podemos obviar que esta regulación emana del desarrollo del **Artículo 16 de la Ley SAC**, una norma que parece diseñada desde el desconocimiento de la realidad operativa de nuestros centros. Exigir niveles de respuesta y procesos de intervención humana sin una base técnica flexible es condenar a las empresas a una asfixia de costes inasumible.



Asociación Española de Expertos  
en la Relación con Clientes

Jugar con la estabilidad de este sector es jugar con el sustento de miles de familias que encuentran en el Contact Center su motor laboral.

Quiero manifestar que la AEERC no se va a quedar como un mero observador. A raíz de vuestras llamadas y de la gravedad de la situación, ya estamos trabajando en la redacción de unas alegaciones contundentes. Vamos a agotar todas las vías de diálogo para que el Ministerio entienda que la protección al ciudadano no puede ser la excusa para desmantelar el tejido productivo del país.

Es el momento de mantener la unidad. Os seguiremos informando de cada paso, con el firme compromiso de trabajar para que este marco normativo se ajuste a la realidad de nuestra industria y garantice la sostenibilidad de nuestras empresas y de los miles de puestos de trabajo que representamos.

Jose Francisco Rodriguez  
Presidente AEERC