



PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DIFUSIÓN

OPINIÓN

ENZO DEFILIPPI

Profesor de la Universidad del Pacífico



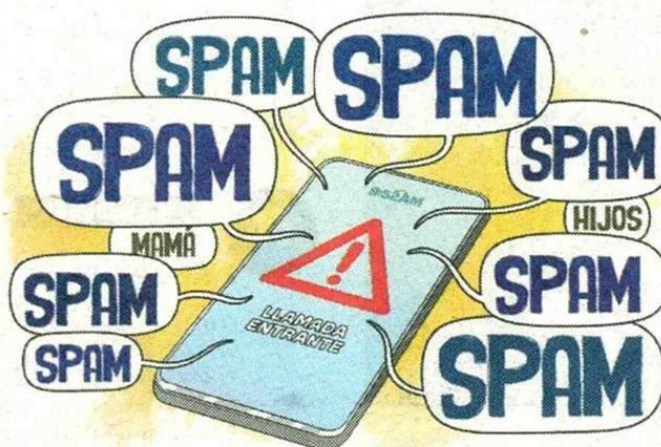
¡Basta de spam!

Para la presidenta Boluarte las empresas tienen derecho a molestar a todos los peruanos porque unos cuantos pueden estar interesados en lo que venden.

Un día de semana cualquiera, 9:52 am. suena el teléfono mientras estoy en una reunión de trabajo. Es un número desconocido. ¿Contesto o no contesto?, pienso. Lo más probable es que sea una llamada spam (del Banco Alfin, probablemente, al que poco importa las veces que les he dicho a sus vendedores que no me vuelvan a llamar). Pero también puede ser alguna urgencia. El mes pasado, mi mamá se cayó de las escaleras y no contesté cuando me llamó uno de los vecinos porque creí que era spam. La llamada también podría ser del colegio de mis hijos o de algún cliente potencial. No importa, no contesto. La proporción de llamadas indeseadas que recibo es tan alta (entre el 80% y el 90%) que es poco probable que sea una que sí me interesa contestar.

¿Escena conocida? Estoy seguro. Así es como el spam ha destruido gran parte de la utilidad de poseer una línea telefónica. Una utilidad tan valiosa que los peruanos creamos un viceministerio y un organismo regulador para maximizarla, y en la que aún gastamos cientos de millones de soles al año.

¿Cómo llegamos a este punto? ¿Cómo es posible que hayamos dejado que unos cuantos se benefician a ex-



pensas de tantos? La verdad, no lo sé. Pero un análisis lleva a la conclusión de que se trataría de lobby puro y duro de quienes más se benefician del spam: los call centers. De otra manera no se podría entender cómo así el Ejecutivo ha observado, por tercera vez, la autógrafa de la ley que prohibiría las llamadas y mensajes spam, con el argumento de que las empresas no solo tienen el “derecho” de molestarlos, sino que ese “derecho” es más valioso que el de los millones de peruanos a no ser molestados.

En efecto, en un oficio enviado al Congreso el mes pasado, el Ejecutivo dice que se opone a la prohibición absoluta de las llamadas y mensajes spam porque nos impediría “elegir acceder a ofertas, en el caso de que sean relevantes”. Es decir, para la pre-

sidenta Boluarte las empresas tienen derecho a molestar a todos los peruanos porque unos cuantos pueden estar interesados en lo que venden.

Para entender cuán ridículo es este argumento, basta un simple ejercicio mental: ¿qué porcentaje de las millones de llamadas spam que recibimos los peruanos (18 al mes por usuario, en promedio, según Truecaller) resulta en “ofertas relevantes”? ¿0.5%? ¿0.25%? Probablemente menos. Poco le importa al Ejecutivo que en el 2021 el Perú haya sido el segundo país más “spameado” del mundo.

Prohibir las llamadas y los mensajes spam también facilitaría la identificación de estafas (la del paquete perdido en Serpost, la del bono depositado en el Scotiabank) y reduciría el tráfico de bases de datos con nuestra información personal (¿cómo así el Banco Alfin consiguió mi número?). Por estas razones opino que el Congreso haría bien en aprobar por insistencia la ley que prohíbe las llamadas y mensajes spam. Los beneficios de prohibirlas son abrumadoramente mayores que sus costos. Y si eso perjudica a los call centers o a sus clientes, bueno, ellos se lo buscaron.

“**El spam ha destruido gran parte de la utilidad de poseer una línea telefónica”.**”

Opine:



Facebook @Gestionpe
X @Gestionpe
LinkedIn Diario Gestión