



:: [portada](#) :: [Opinión](#) ::

11-10-2018

"Esta conversación será grabada"

Domingo Sanz
Rebelión

Me llaman por teléfono desde un número desconocido y contesto "¿Diga?" porque aún confío en el sistema. Al otro lado, y sin decir ni "Hola", una voz impersonal me contesta "Le informamos que, por motivos de seguridad, esta conversación será grabada". Intento respirar sin que quede constancia, pero una voz distinta, aunque tampoco viva, me dice que "Todos nuestros operadores están ocupados. Le atenderemos en breve". Como si fuera yo quien hubiera llamado. Acto seguido decido terminar la "conversación".

Hace 50 años esta secuencia me habría parecido increíble. Ahora me parece inaceptable, pues estas acciones unilaterales, que comienzan violando la tranquilidad de las personas, se planifican y ejecutan por grandes organizaciones que tienen un poder ilimitado en comparación con el de sus "víctimas", un colectivo que aumenta en muchos miles cada día.

Este desequilibrio entre dos partes tan desiguales es conceptualmente similar al que disfrutan los bancos frente a la inmensa mayoría de sus clientes, lo que les permite ganar miles de conflictos sobre importes pequeños que muchas veces no se llegan ni a plantear, pues el coste de reclamar para un particular es mucho mayor que lo reclamado. Si fuera posible calcular el porcentaje que los micro abusos programados suponen en el volumen total de dinero que se mueve cada día en el mundo, seguramente nos llevaríamos una gran sorpresa.

Movistar es mi proveedor de comunicaciones, pero podría serlo cualquier otra empresa y ocurriría lo mismo. Llamé, esta vez yo, para presentar unas quejas y también hacer cambios en los servicios contratados. El comercial me advirtió que la conversación sería grabada, cosa que autoricé pues, por cualquier otro procedimiento me habría visto obligado a desplazarme y a perder mucho más tiempo.

Una vez aplicados los cambios pactados, incluyendo la instalación de la fibra óptica, aparecieron problemas técnicos y también discrepancias sobre lo que debo pagar cada mes. Para resolver el litigio les he pedido que me hagan llegar el fichero de sonido de aquella conversación que me dijeron que quedaría grabada y que es, a fin de cuentas, la única "copia" del contrato actualizado, aunque sea verbal. En este momento solo la multinacional la tiene en su poder, lo cual es una irregularidad evidente, pero ignoran la petición y contestan con otras cosas, como si fueran políticos entrevistados por periodistas incisivos que saben poner el dedo en la llaga.

Entre una conversación comercial habitual grabada con consentimiento y los chantajes de Villarejo a personas vulnerables, como todas, pero que tienen las espaldas bien cubiertas, hay un amplio



espectro de abusos de posición dominante que siempre perjudican al más débil. Son posibles gracias a unas normas que, de manera consciente, incluyen vacíos legales estratégicamente calculados. Las multinacionales presionan a los gobiernos para que no les obliguen en determinados detalles, con lo que consiguen grandes márgenes de maniobra en espacios de gestión con los usuarios que terminan sometidos a la ley efectiva del más fuerte.

Hoy, el comisario desleal está en la cárcel, probablemente por pasarse de listo. En cambio, los que diseñan y aplican esta variedad de actividades sofisticadas y ventajistas contra millones de personas cada día seguirán intocables, mientras se enriquecen más y más saltando de cima en cima.

Rebelión ha publicado este artículo con el permiso del autor mediante una [licencia de Creative Commons](#), respetando su libertad para publicarlo en otras fuentes.