

Llamadas comerciales en el concesionario desde el 17 de octubre de 2026

Qué cambia con el prefijo 400, a quién afecta, a quién puedes llamar y qué registrar.

Normas comprobadas en el BOE el 13 de octubre de 2026.

¿Tu grupo está obligado a usar el 400?

Sí, si en el ejercicio anterior la empresa, sola o con su grupo de sociedades, superó **al menos uno** de estos límites (Ley 10/2025, art. 2.2):

250

trabajadores

50 M€

de facturación

43 M€

de balance

Referencia: 1.700 coches al año a 30.000 € de media ya superan los 50 M€. Se suma todo el grupo, no cada sede.

28 DIC 2025**Entra en vigor la Ley 10/2025**

Atención a la clientela.
Para todas las empresas: el consentimiento para una llamada que acaba en contrato telefónico solo cuenta si es de los dos últimos años.

17 ABR 2026**Se reserva el 400**

Resoluciones BOE-A-2026-8408 y 8409: números de atención al cliente y números de llamadas comerciales, separados.

17 OCT 2026**Llamadas comerciales solo desde el 400**

Para las empresas obligadas. Los operadores bloquean las llamadas comerciales desde otros números.

28 DIC 2026**Fin del plazo de adaptación**

Último día para adaptar el servicio de atención al cliente al resto de la ley.

Si está obligado

- Llamadas para vender, renovar u ofrecer: solo desde un **400**.
- El 400 no recibe llamadas: da al cliente otro número o un WhatsApp.
- Atención al cliente y taller: fijo geográfico, 800/900 o número corto. Nunca un 400; la resolución no incluye los móviles.

Para todos los concesionarios

- Llama solo con petición del cliente, permiso o relación reciente (Circular 1/2023 AEPD).
- Permiso de más de dos años: no vale si el contrato se cierra por teléfono (art. 62.1 TRLGDCU).
- Nunca uses la atención al cliente para vender si no lo pide (art. 21.2 TRLGDCU).
- Reclamaciones: respuesta en 15 días como máximo (art. 21.3 TRLGDCU).

Las siete llamadas típicas

Caso de partida: contacto en el último año y sin permiso expreso registrado. Con un permiso expreso de menos de dos años, la respuesta mejora. Haz otras combinaciones en kreationall.com/guias/prefijo-400-llamadas-comerciales-concesionario

Llamada	¿Llamo?	Por qué	Número si el grupo está obligado
Responder a quien pidió información	Puedes llamar	Pidió información sobre un coche: la llamada responde a su petición.	Desde un número 400.
Seguimiento de prueba o presupuesto	Puedes llamar	Hay una prueba o un presupuesto reciente: el seguimiento responde a esa conversación.	Desde un número 400.
Cliente que compró: oferta parecida	Puedes llamar, con condiciones	La AEPD presume lícita la llamada si ya es cliente, obtuviste sus datos de forma lícita y ofreces productos de tu empresa parecidos a los que compró.	Desde un número 400.
Cliente del taller: ofrecer un coche	No llames para vender	La presunción para clientes solo cubre productos parecidos a los que contrató: una reparación no es la compra de un coche.	—
Empresa, flota o autónomo	Puedes llamar, con condiciones	La ley presume lícito usar los datos de contacto profesionales para ofrecer productos relacionados con su actividad.	Desde un número 400.
Base comprada o de otra empresa	No llames para vender	Las bases compradas o cedidas no dan permiso para llamar a tu concesionario.	—
Aviso de taller o gestión	Puedes llamar	Avisar de una cita, de que el coche está listo o de una gestión del contrato no es vender.	Desde un fijo geográfico, un 800/900 o un número corto.

Si el grupo no está obligado: vuestro número habitual, siempre visible. El operador puede bloquear números con indicios de llamadas comerciales sin permiso (Ley 10/2025, art. 16.4).

Antes de llamar a un cliente por interés legítimo: consulta la Lista Robinson, documenta por escrito la ponderación de intereses y dile en esa primera llamada que puede oponerse. La presunción de la AEPD solo cubre productos de tu empresa parecidos a los que compró y no permite pasar sus datos a otras empresas del grupo.

Cómo empezar y cerrar cada llamada

LLAMADA COMERCIAL (ABRIR SIEMPRE ASÍ)

Hola, [nombre]. Soy [tu nombre], de [concesionario]. Te llamo por [motivo]; es una llamada comercial. Si prefieres que no te llamemos para esto, dímelo y lo anoto ahora mismo.

SI DICE QUE NO QUIERE MÁS LLAMADAS

Entendido, [nombre]. Lo anoto ahora mismo y no volveremos a llamarte para ofertas. Si en algún momento necesitas algo, puedes escribirnos a [WhatsApp o email].

AVISO DE TALLER (SIN OFERTAS)

Hola, [nombre]. Soy [tu nombre], del taller de [concesionario]. Te llamo por [la cita / tu vehículo / la gestión pendiente].

MENSAJE TRAS UNA LLAMADA SIN RESPUESTA DESDE UN 400

Hola, [nombre]. Soy [tu nombre], de [concesionario]. Te he llamado por tu consulta sobre [coche] desde un número que empieza por 400: es nuestro número de ventas y no admite llamadas entrantes. Dime a qué hora te va bien que te llame o contéstame por aquí.

Frases para pedir el permiso

FORMULARIO WEB O DE PORTAL (CASILLA SIN MARCAR POR DEFECTO)

Quiero que [concesionario] me llame y me escriba con ofertas de vehículos, financiación y mantenimiento. Puedo retirarlo cuando quiera.

EN LA LLAMADA, ANTES DE COLGAR

¿Te parece bien que te llamemos más adelante si entra un coche que encaje con lo que buscas? Puedes decirnos que no en cualquier momento.

EN LA CITA O LA FACTURA DEL TALLER

¿Quieres recibir llamadas de nuestro equipo de ventas con ofertas de vehículos? ☐ Sí ☐ No

POR WHATSAPP

¿Quieres que te avisemos por aquí o por teléfono cuando tengamos ofertas que encajen contigo? Responde Sí y lo anotamos con la fecha.

Checklist antes del 17 de octubre

- ☐ Sabemos si el grupo superó el año pasado 250 trabajadores, 50 M€ de facturación o 43 M€ de balance.
- ☐ Si está obligado: el operador nos ha asignado números 400 para las llamadas de venta.
- ☐ Los avisos de taller salen de un fijo, un 800/900 o un número corto, nunca de un 400.
- ☐ Cada consulta guarda el origen y la fecha del permiso.
- ☐ Hay una lista de «no llamar» compartida por ventas y taller.
- ☐ Cada llamada empieza diciendo quién llama, que es comercial y que puede oponerse.
- ☐ Tras una llamada sin respuesta, el cliente recibe un canal al que sí puede contestar.
- ☐ No usamos bases compradas ni datos de otras empresas del grupo sin consentimiento específico.

Fuentes (BOE, consultadas el 13 de octubre de 2026): Ley 10/2025, de 26 de diciembre (BOE-A-2025-26698), arts. 2 y 16 y disposición final tercera; Resoluciones de 14 de abril de 2026 sobre numeración de atención a la clientela (BOE-A-2026-8408) y de llamadas comerciales (BOE-A-2026-8409); Circular 1/2023 de la AEPD (BOE-A-2023-15071). Orientación práctica, no asesoramiento jurídico: ante un caso dudoso, consulta con tu asesoría.

¿Quieres que el seguimiento no dependa de una llamada? Kreationall registra el permiso de cada consulta, envía un mensaje tras cada llamada sin respuesta y mantiene una lista de «no llamar» compartida, con vuestras herramientas actuales. Revisión de 30 minutos sin coste: kreationall.com