Política de uso aceptable, IA, contenidos, campañas y redes

Versión: acceptable-use-ai-social-2026-07-20-v1 **Vigente desde:** 20 de julio de 2026 **Estado:** vigente

1. Finalidad

Esta política forma parte de las condiciones del servicio y establece límites aplicables a asistentes, automatizaciones, campañas, voz, WhatsApp, redes sociales, creación de imagen o vídeo, consulta web, inventario, CRM y demás capacidades activadas.

2. Principio de capacidad real

El cliente solo utilizará las herramientas realmente contratadas, activadas y configuradas para su empresa. Una respuesta de IA no acredita que una acción se haya ejecutado: prevalece el resultado verificable de la herramienta y el registro de actividad. El cliente no intentará eludir permisos, confirmaciones, límites de saldo, aislamiento entre empresas o controles del proveedor.

3. Usos prohibidos

Queda prohibido usar MicroSmart para:

- actividades ilegales, fraude, suplantación, extorsión, malware, phishing o acceso no autorizado;
- generar o distribuir contenido que vulnere derechos, intimidad, imagen, honor, propiedad intelectual o secretos;
- campañas engañosas, spam, acoso, listas ilícitas o evasión de oposiciones y bloqueos;
- decisiones exclusivamente automatizadas de alto impacto sin las bases y garantías exigidas;
- reconocimiento biométrico, categorización sensible, puntuación social o prácticas prohibidas por el Reglamento de IA;
- manipular a personas de forma dañina o explotar vulnerabilidades;
- introducir datos sensibles o de menores sin necesidad, base jurídica y controles apropiados;
- publicar desinformación, reseñas falsas, testimonios inventados o contenido ilícito;
- extraer masivamente datos de sitios o servicios en contra de la ley, términos, robots o derechos de bases de datos;
- revender, descompilar, probar abusivamente la seguridad o consumir recursos de forma disruptiva.

4. Campañas, prospección y contacto frío

El cliente debe comprobar antes de cada campaña, con asesoramiento propio cuando exista duda:

1. quién es el destinatario y qué norma/canal se aplica;
2. una base jurídica documentada y, cuando sea necesario, consentimiento;
3. identificación clara del remitente y finalidad comercial;
4. un medio sencillo de oposición o baja;
5. exclusión inmediata de quien se oponga;
6. horarios, frecuencia y contenido proporcionados;
7. procedencia legítima y calidad de la lista;
8. cumplimiento de reglas de WhatsApp, redes, telefonía y demás proveedores.

El interés legítimo no autoriza automáticamente mensajes electrónicos no solicitados. La mera publicación de un teléfono, correo o perfil no equivale a consentimiento. El cliente no utilizará MicroSmart para validar o escalar campañas frías sin análisis propio. Ningún asistente, puntuación, importación, mensaje generado o control técnico de MicroSmart constituye autorización legal para contactar a una persona ni garantiza la entrega, aceptación, rendimiento o licitud de una campaña; cada parte responde de sus obligaciones propias.

5. IA y supervisión humana

El cliente informará de la interacción con IA cuando corresponda y configurará una vía humana para los casos que lo requieran. Aplicará supervisión proporcionada al riesgo y verificará especialmente, antes de producir efectos relevantes:

- identidad, producto, servicio, stock, precio y compatibilidad;
- fecha, hora, disponibilidad, cita, reserva o pedido;
- condiciones, presupuestos, facturas y compromisos;
- enlaces, archivos, mensajes post-llamada y publicaciones;
- afirmaciones legales, médicas, financieras o técnicas.

No debe instruir a la IA para ocultar su naturaleza, inventar ejecuciones, fabricar opiniones o actuar fuera de capacidades. Las correcciones universales deben realizarse mediante herramientas y contratos reales, no mediante detectores de frases destinados a manipular respuestas.

6. Contenidos generados y derechos

El cliente aporta instrucciones y materiales bajo su responsabilidad y garantiza licencias sobre logotipos, fotografías, voz, música, tipografías, vídeos y datos. Un resultado generado puede no ser exclusivo o puede parecerse a contenido existente; debe revisarse antes de explotación.

No se generará contenido que suplante sin permiso, vulnere derechos de imagen, engañe sobre hechos materiales o utilice marcas de terceros de forma infractora. Cuando la ley o una red lo exija, el cliente etiquetará contenido generado o manipulado por IA.

7. Redes y publicación

La plataforma admite, según disponibilidad y conexión, formatos para Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, LinkedIn y WhatsApp/grupos autorizados. El cliente seleccionará redes, grupos, privacidad, música, publicidad y formatos; si usa selecciones por defecto, debe revisarlas antes de confirmar.

Los comentarios y mensajes internos solo se atienden donde la capacidad esté realmente soportada. La disponibilidad varía por red. El cliente es responsable de políticas publicitarias, promociones, derechos musicales, indicación de contenido comercial y moderación.

8. Consulta web e importaciones

El cliente solo conectará sitios, hojas, comercios y APIs que pueda utilizar. Respetará propiedad intelectual, protección de datos, secreto empresarial y condiciones del origen. Los datos consultados pueden estar desactualizados o ser ambiguos; la IA debe razonar sobre contexto y pedir aclaración cuando no pueda actuar con seguridad, sin inventar stock o condiciones.

9. Medidas ante incumplimientos

MicroSmart podrá advertir, limitar una capacidad, detener una campaña o suspender la cuenta de forma proporcionada cuando exista riesgo razonable. Salvo urgencia, informará del motivo y permitirá subsanar o impugnar. Podrá preservar evidencia mínima cuando sea necesario para seguridad o defensa jurídica.

Fuentes oficiales

- Ley 34/2002 (https://www.boe.es/eli/es/l/2002/07/11/34/con)
- Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones (https://www.boe.es/eli/es/l/2022/06/28/11/con)
- RGPD (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/spa)
- Reglamento de IA (https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/spa)
- AEPD: comunicaciones no deseadas (https://www.aepd.es/preguntas-frecuentes/5-publicidad-no-deseada/FAQ-0507-como-se-garantizan-mis-derechos-de-proteccion-de-datos-cuando-recibo-una-llamada)