

14 de febrero de 2020

## ALERTA LEGAL

# Reglamento que regula el Sistema No Molestar o Antispam es aprobado por el Ministerio de Economía

El 13 de febrero de 2020 fue publicado en el Diario Oficial el “Reglamento que regula el sistema No Molestar o Antispam”, que tiene por objeto regular su existencia y funcionamiento. Con este Reglamento, se busca dejar establecidos claramente los derechos y deberes de los consumidores y proveedores, así como los procedimientos asociados al Sistema No Molestar, herramienta web dispuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (**SERNAC**).

A continuación, encontrarán una breve exposición del contenido del Reglamento.

### \*\*EL SISTEMA NO MOLESTAR\*\*

El SERNAC cuenta con la herramienta llamada “**Sistema No Molestar**”, un sistema electrónico, expedito y seguro que permite a los consumidores inscribirse y solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria no deseada enviada por los proveedores, a través de correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, ejerciendo el derecho que les asiste <sup>\*\*a no ser contactados por proveedores para fines publicitarios o promocionales,\*\*</sup> según lo dispuesto en el artículo 28 B de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”).

Este sistema permite, asimismo, que los proveedores inscritos voluntariamente puedan

acceder a las solicitudes de suspensión efectuadas por los consumidores.

### \*\*FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NO MOLESTAR\*\*

Los consumidores deberán ingresar al Sistema No Molestar incluyendo los datos del proveedor que realiza las comunicaciones promocionales o publicitarias y seleccionar los canales de comunicación específicos por los cuales no desean

seguir recibiendo dichas comunicaciones.

Los consumidores podrán ingresar al Sistema No Molestar accediendo al Portal del Consumidor, utilizando su Clave Única o la clave otorgada por SERNAC, si ya se encuentran registrados en el sitio web, o podrán registrarse creando una nueva cuenta. Los proveedores podrán ingresar al registro de solicitudes del Sistema No Molestar, alojado en el Portal del Proveedor de SERNAC, para lo cual deberán seguir los pasos para registrarse en el siguiente enlace.

Por su parte, cada vez que se verifique el registro de una solicitud de suspensión en el Sistema No Molestar respecto de un consumidor, se entenderá notificada al proveedor a través del mismo sistema, para lo cual se les otorgará un nombre de usuario y la clave de acceso de la página web de SERNAC. Así, los proveedores registrados en el “Portal de Proveedores” del sitio web de SERNAC accederán al Sistema No Molestar utilizando la clave entregada.

Sin perjuicio de lo anterior, el SERNAC informará a los proveedores anunciantes los medios o canales respecto de los cuales los consumidores han solicitado la suspensión de las comunicaciones promocionales o publicitarias. Para ello, SERNAC enviará un correo electrónico al proveedor dentro del día hábil siguiente a aquel en que se efectúe el registro de una solicitud, informándole las solicitudes ingresadas por los consumidores el día hábil anterior.

Desde el momento en que el consumidor efectúe la solicitud de suspensión en la plataforma del Sistema No Molestar, las comunicaciones de carácter publicitarias o promocionales quedarán **prohibidas**. Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores deberán revisar siempre la plataforma, previo a iniciar campañas o enviar mensajes publicitarios o promocionales, conforme a los mecanismos del Sistema No Molestar.

En caso de que un consumidor haya solicitado la suspensión de los envíos tanto de forma directa al proveedor como a través del Sistema No Molestar, se considerará como fecha de ejercicio del derecho de suspensión lo que primero ocurra y, por tanto, quedará prohibido a contar desde dicha fecha el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias.

Adicionalmente, el Sistema No Molestar otorga la posibilidad de que aquellos consumidores que hayan ejercido su derecho a suspender las comunicaciones publicitarias o promocionales respecto de un determinado proveedor o de un medio o canal de comunicación específico, puedan dejar sin efecto dicha solicitud en cualquier momento. Lo anterior, no impide que, posteriormente, los consumidores puedan ejercer nuevamente el derecho a suspensión cuando lo estimen conveniente.

## **\*\*FISCALIZACIÓN DE SERNAC\*\***

El cumplimiento de la suspensión de comunicaciones a los consumidores que lo hayan solicitado, ya sea directamente a los proveedores o a través del Sistema No Molestar, podrá ser objeto de fiscalización del SERNAC, en virtud de las facultades establecidas en la LPDC. Ello, sin perjuicio de las demás acciones que procedan por las infracciones al derecho establecido en el artículo 28 B de la LPDC.

**\*\*DEBERES DEL PROVEEDOR SIN PERJUICIO DEL USO DEL SISTEMA\*\***

Por su parte, el uso del Sistema No Molestar por parte de los proveedores no los exime de la obligación de indicar en su comunicación una dirección de correo electrónico o una forma expedita, según sea el caso, en que los consumidores puedan solicitar la suspensión de los envíos de comunicaciones promocionales o publicitarios.

Si un consumidor ha solicitado directamente a un proveedor no inscrito en el Sistema No Molestar la suspensión del envío de comunicaciones promocionales o publicitarias no deseadas, y continúa recibiendo dichas comunicaciones con posterioridad a la solicitud, podrá informar de dicha infracción al SERNAC a través de los medios disponibles en el Portal del Consumidor.

Esta herramienta ya se encuentra disponible en el sitio web de SERNAC, y puede ser revisada en el siguiente enlace.

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari