

Plataforma No Molestar Sernac

Marzo 2020

Regulación de plataforma No molestar:

- Artículo 28 B Ley de Protección de los Derechos de los consumidores (LPC) N° 19.496.
- Reglamento N° 62 de 2019 del Ministerio de Economía.
- Guía de uso No molestar efectuada por Sernac.

Plataforma “No molestar” Sernac

Esta plataforma fue creada con el fin que los consumidores soliciten a los proveedores la suspensión de los envíos de comunicación promocional o publicitaria que no deseen recibir (artículo 28 B LPC).

Con fecha 05 de marzo de 2020 Sernac realizó una reunión para informar algunos cambios en la operatividad de la plataforma, dentro de los cuales destacaron los siguientes puntos:

Una vez los consumidores ingresen solicitud de suspensión del envío de nuevas comunicaciones éstas quedarán prohibidas de forma inmediata, independiente del canal utilizado por el consumidor.

Sernac tendrá un plazo de 7 días hábiles desde que ingresa la solicitud del consumidor para informarlo de la respuesta del proveedor.

Las empresas deberán ingresar las respuestas a las solicitudes señalando su estado, según la siguiente nomenclatura: i) En trámite de bloqueo; ii) bloqueado; iii) contacto de cobranza; iv) contacto no publicitario; v) no registrado en base de datos.

Sin perjuicio que la Ley no lo establece, Sernac ha señalado que aquellas respuestas a las solicitudes efectuadas por el proveedor **deberán ser informadas en un plazo de 3 días hábiles al Sernac** a fin de conocer el estado de dicha solicitud.

Para el ingreso de las respuestas a la plataforma se consideran 2 opciones:

- **Carga masiva:** utilizado para responder a un gran número de solicitudes mediante archivo formato excel o csv. Adicionalmente se puede solicitar opciones de **automatización del sistema de respuesta.**
- **Respuesta individual:** Sirve para gestionar solicitudes diarias o solucionar errores en cargas masivas.

Para que el proveedor revise el número y estado de las solicitudes de bloqueo, la plataforma dispone de 2 tipos de canales: i) teléfono (sms, whatsapp o contacto telefónico); y ii) correo electrónico. Permitiendo disgregar la información según: i) haya sido descargada o no, y ii) la fecha de ingreso de la solicitud, mediante un intervalo de días o un día específico.

Aviso de incumplimiento: corresponde al aviso que efectúa el consumidor que pese haber registrado una solicitud de no molestar sigue recibiendo publicidad.

En caso de aviso de incumplimiento el proveedor deberá señalar el estado de dicha solicitud, señalando si correspondió a:

- i) Contacto por cobranza;
- ii) Contacto no publicitario;
- iii) No hay registro de contacto (no se encuentra en base de datos);
- iv) Primera publicidad (excepcional, debe evidenciar que primer contacto fue el único efectuado por publicidad);
- v) Otros (permite desarrollar motivo y agregar medios de verificación).

El relato que efectúe el proveedor será de suma importancia para la decisión de Sernac. De igual forma la plataforma permite subir en formato pdf. medios de verificación para que se acredite el motivo del contacto.

En caso de no acompañar medios materiales adicionales para acreditar el tipo de contacto, el relato es de suma importancia. Por otro lado, si se acompaña un medio de verificación, por ejemplo, que acredite que el contacto fue por una medida de seguridad, permitirá acreditar de modo más fehaciente ante Sernac el motivo real del contacto.

Efectuada la respuesta por el proveedor, Sernac revisa antecedentes mediante un abogado y define si entrega respuesta proporcionado por el proveedor o definir otro curso de acciones.

Información adicional

Se sugirió a Sernac, a fin de tener mayor respaldo de las respuestas, posibilidad de obtener información estadística e histórica de las solicitudes y respuestas ingresadas a la plataforma, a fin que sea más fácil la utilización de la plataforma y el registro de los antecedentes para todas las partes involucradas.

A su vez se señaló a Sernac que la entrega de medios de verificación para acreditar el motivo del contacto puede presentar problemas con otras normativas, como por ejemplo aquella que regula el tratamiento de datos personales (Ley de Protección de Vida Privada), que por tanto debiesen considerar que la información que se requiera debe ser acorde a lo establecido por la legislación complementaria.

Además, Sernac mencionó que prontamente implementará nueva plataforma “Me quiero salir” la cual será utilizada mediante un registro similar a la plataforma No molestar y se podrá solicitar al proveedor dar por terminado el servicio. Se aplicará por el momento exclusivamente a los servicios de telecomunicaciones.