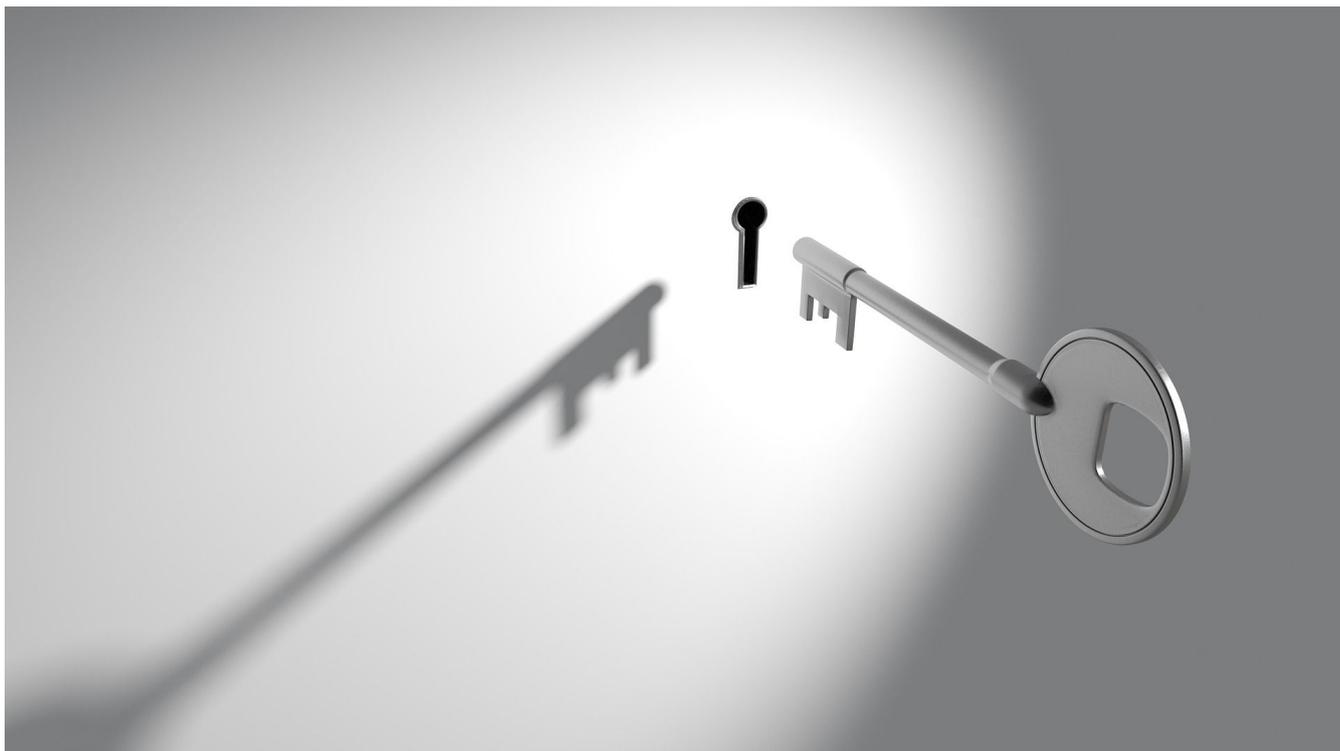


Alerta Legal: Se aprueba reglamento que regula el sistema No Molestar o Antispam



21 de febrero, 2020 | Por [Lisa Hondl](#)

El pasado jueves 13 de febrero, el Diario Oficial publicó el **Reglamento que regula el sistema No Molestar o Antispam** aprobado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El reglamento regula el funcionamiento del sistema No Molestar, que está funcionando desde 2013 y se actualizó en mayo de 2019, **facilitando a los consumidores el ejercicio de su derecho a solicitar la suspensión de publicidad no deseada**, garantizado por el artículo 28B de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496).

El sistema No Molestar prevé que los consumidores registrados en el Portal del Consumidor, suministrado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), puedan indicar la empresa y el canal de comunicación específico (por ejemplo, llamadas telefónicas, mensajes de whatsapp, correos electrónicos) que desean bloquear para las comunicaciones promocionales. Esa información se pondrá a disposición de las empresas registradas en el Portal del Proveedor en su cuenta, y a la vez, recibirán un reporte diario del SERNAC con la información de las solicitudes de suspensión.

Las empresas registradas deben responder a esas solicitudes dentro de un día hábil (esto normalmente significa borrar el contacto de la base de datos de publicidad), y debe informar al consumidor del estado de la solicitud a través del portal. El contacto con comunicaciones publicitarias a través del canal de comunicación especificado está prohibido desde el momento de la solicitud de suspensión.

Los consumidores también pueden ver el historial de sus solicitudes en el portal e – independiente del derecho a volver a solicitar la suspensión más tarde - anularlas.

Las explicaciones anteriores respecto al sistema No Molestar, sin embargo, sólo son relevantes para las empresas

registradas en el Portal de Proveedores. Este registro es voluntario, pero sirve para simplificar la comunicación con el SERNAC, el procesamiento de reclamos en línea y permite usar ciertos servicios del SERNAC. El portal también contiene una guía detallada para la tramitación de las solicitudes. En total, para todas las empresas ya registradas, es aconsejable familiarizarse con la sección No Molestar en el portal y vigilarla regularmente -especialmente antes del inicio de campañas de promoción.

Tal como lo prevé la ley, los consumidores también pueden ejercer su derecho de oposición directamente contra las empresas, sin utilizar el sistema No Molestar. Esto aplica para empresas registradas o no registradas en el sistema. En el caso de una solicitud de suspensión a través del sistema y directo contra la misma empresa, el plazo para el proveedor de reaccionar comienza a partir de la primera fecha de la solicitud. El incumplimiento con una solicitud legítima de supresión puede dar lugar a multas de hasta 300 UTM (más de 14 millones de pesos) por consumidor afectado por parte del SERNAC, independientemente de que la solicitud se haya hecho a través del sistema o por otros medios y, por lo tanto, tanto para las empresas registradas como para las no registradas. Por supuesto, eso sólo se refiere a las comunicaciones comerciales, pero no a los contactos sobre temas relacionados con la gestión de contratos o la cobranza.

Es importante para las empresas tener claro que la inscripción en el Portal de Proveedores no las exime de las obligaciones establecidas en la Ley de Consumidor, en particular en su artículo 28B. Esto significa que, al igual que antes, toda comunicación publicitaria o promocional enviada por correo electrónico debe indicar la materia o el asunto, la identidad del remitente y una dirección válida a la que el consumidor pueda solicitar la suspensión de los envíos. Además, toda comunicación promocional o publicitaria a través de otra vía, debe indicar una forma expedita en que los destinatarios puedan solicitar la suspensión de la misma.

Contactos
Esperamos que esta información sea de su interés:
Lisa Hondl Asociada lhondl@dlapiper.cl

** Ese reporte provee de información general sobre ciertas cuestiones de carácter legal o comercial en Chile, y no tiene por fin analizar en detalle las materias contenidas en éste, ni tampoco está destinado a proporcionar una asesoría legal particular sobre las mismas. Se sugiere al lector buscar asistencia legal antes de tomar una decisión relativa a las materias contenidas en el presente informe. Este informe no puede ser reproducido por cualquier medio o en parte alguna, sin el consentimiento previo de DLA Piper BAZ | NLD SpA. (c) DLA Piper BAZ | NLD SpA 2020.*