



MEMORANDO

Para : Yerka Yukich | Comité Comercio Electrónico

De : Raúl Arrieta Cortés

Materia : Reglamento No Molestar

Fecha : 9 de marzo de 2020

Se ha encargado efectuar un resumen ejecutivo que de cuenta del Reglamento Sistema No Molestar del Servicio Nacional del Consumidor (Decreto Supremo 62, de 28 de mayo de 2019, que Aprueba Reglamento que regula el sistema no molestar o antispam).

El 13 de febrero de 2020 se publicó en el Diario Oficial el reglamento que regula el sistema “No Molestar o Anti Spam” impulsado por el Servicio Nacional del Consumidor. Mediante este reglamento, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establece una serie de disposiciones que buscan fortalecer las atribuciones del SERNAC, para fiscalizar el cumplimiento de la suspensión de comunicaciones a los consumidores que así lo soliciten, ejerciendo el derecho que les asiste a no ser contactados para fines publicitarios o promocionales.

Dicho servicio se encuentra disponible en su página web el cual permite a los consumidores, en virtud del artículo 1 del mencionado reglamento, inscribirse y solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria no deseada enviada por los proveedores o empresas, a través de correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, ejerciendo el derecho



que les asiste a no ser contactados por proveedores para fines publicitarios o promocionales.

Una vez registrado en el sistema, el consumidor debe ingresar los datos de la empresa que realiza las comunicaciones promocionales o publicitaria y seleccionar los canales de comunicación específicos por los cuales no desea seguir recibiendo dichas comunicaciones (ya sea correo electrónico, mensajería de texto, llamados, etc).

En cuanto a las empresas, el SERNAC entregará a cada una un nombre de usuario y clave de acceso para acceder al sistema y verificar las solicitudes de los consumidores. No obstante lo anterior, el SERNAC informará a las empresas mediante correo electrónico dentro del día hábil siguiente a aquel en que se efectúe el registro de una solicitud.

Una vez ejercido este derecho por parte del consumidor, las comunicaciones de carácter publicitarias o promocionales quedarán prohibidas. El cumplimiento de esto, será objeto de fiscalización del SERNAC, en virtud de las facultades que se entregan en la ley 19.496, sin perjuicio de las demás acciones que pudiesen ejercerse por las infracciones al derecho establecido en el artículo 28 B de la misma ley.

En caso de seguir recibiendo comunicaciones promocionales o publicitarias luego de haber solicitado el cese de estas a través del Servicio “No molestar”, puede informar de dicha infracción en el Portal del Consumidor en la página web del SERNAC.

Desde este enlace puede acceder al Sistema <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62998.html>