

SERNAC: MESA DE TRABAJO CON EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES AVANZA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE USUARIOS QUE PIDEN NO MÁS MENSAJES PUBLICITARIOS

- **El cierre de esta primera etapa permitió progresar en compromisos significativos tendientes a erradicar el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales de forma telefónica o por mensajería de texto cuando el consumidor ya lo solicitó.**
- **La Ley del Consumidor permite a las empresas enviar comunicaciones publicitarias o promocionales a los consumidores, pero las personas tienen derecho a solicitar que dejen de hacerlo.**
- **La plataforma "No Molestar" del SERNAC facilita la gestión para que los consumidores sean eliminados de las bases de datos de las empresas y evitar que continúen con el envío de publicidad y/o promociones.**

El SERNAC entregó los resultados de la primera Mesa de Trabajo colaborativa desarrollada junto a las empresas de telecomunicaciones Entel, Claro, Movistar y Wom para avanzar en el cumplimiento de las solicitudes con el fin de terminar las comunicaciones publicitarias o promocionales telefónicas y de mensajería de texto realizadas por las y los consumidores.

En esta primera etapa las compañías asumieron diversos compromisos tendientes a cumplir con las peticiones de las y los ciudadanos realizadas a través de las plataformas de las mismas empresas o por medio de la herramienta "No Molestar".

El Director Nacional (S) de SERNAC, Rodrigo Mateluna, valoró la instancia y planteó que la firma de estos compromisos son un hito muy relevante para el Servicio Nacional del Consumidor, "porque reflejan un modelo distinto de cómo se puede trabajar, en este caso, un servicio público con facultades fiscalizadoras, con empresas de telecomunicaciones, para poner por delante un problema que atañe a un grupo importante de consumidores y consumidoras."

La iniciativa buscó, además, una solución extrajudicial, expedita y eficiente, para el cumplimiento de la Ley del Consumidor, con las compañías de telecomunicaciones con mayor presencia en el mercado, considerando el número de las y los consumidores suscriptores y abonados, y que presentaban un mayor nivel de incumplimiento tras las solicitudes de los consumidores.

Compromisos adquiridos por las empresas:

- Mejorar los sistemas y plataformas asociadas a la gestión de solicitudes de los consumidores respecto de la suspensión de comunicaciones publicitarias o promocionales telefónicas y/o mensajería de texto.
- Capacitar a todas las áreas y ejecutivos que son parte de los procesos de solicitudes de No Molestar.
- Revisar y mejorar el relacionamiento de las empresas con sus proveedores de servicios de *call center*.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Disminuir el nivel de incumplimiento de las solicitudes de suspensión de comunicaciones publicitarias o promocionales, a través de la plataforma "No Molestar" del SERNAC.
- Acreditar la completa y correcta implementación de las medidas, mediante auditorías externas a cargo de cada empresa.

Francisco Concha, gerente de asuntos regulatorios, relaciones gubernamentales y gremios en Claro, indicó que "en nuestra compañía agradecemos esta instancia liderada por SERNAC. Es un gran paso que da junto a la industria de las telecomunicaciones y que va en directo beneficio de los consumidores. Participar en esta Mesa es coherente con nuestro compromiso de situar al cliente al centro de todo lo que hacemos".

Por su parte, Eduardo Jara, vicepresidente de Asuntos Corporativos de WOM, hizo un llamado a las empresas a colaborar con SERNAC para "permitir que esta Mesa de Trabajo 2023, pase a una Mesa 2.0 que en el primer trimestre de 2024 aborde los nuevos temas que hoy están aquejando a los consumidores de telecomunicaciones. No esperemos a que las malas prácticas de hoy empeoren en el futuro, ni esperemos una ley. Como industria, sabemos los 4 ó 5 temas que más les duelen a los consumidores hoy, comprometámonos a hacer ese trabajo, junto a SERNAC".

Mientras que Manuel Araya, Gerente Regulación y Asuntos Corporativos de Entel, valoró la instancia convocada por la institución y recalcó que "sin duda es un avance, pero es necesario y urgente profundizar las herramientas para regular de mejor forma los llamados comerciales o publicitarios, por lo que hemos presentado varias propuestas al SERNAC, entre ellas un mecanismo de consentimiento previo y un número único de identificación de Call Center, que esperamos sean acogidas y puedan implementarse en el corto plazo".

Por último, Gladys Fuentes, Directora Legal de Movistar Chile, manifestó su compromiso a "continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes, cumpliendo con cada una de las medidas firmadas que, estamos seguros, repercutirán en usuarios cada día más conformes y satisfechos con sus servicios. Además, estaremos disponibles para avanzar con la autoridad en otras medidas adicionales que podamos coordinar en el corto plazo".

Cifras "No Molestar" 2023

Durante el año 2023, el SERNAC recibió 1.261.897 solicitudes a través de la aplicación "No Molestar", lo que implica un aumento de cerca de un 265% respecto del año pasado (334.972 solicitudes en 2022). El 90% de ellas apuntan a tres mercados: telecomunicaciones, financiero y el retail.

Las solicitudes fueron realizadas por un universo de 130.050 consumidores.

Al analizar por empresas, en relación a telecomunicaciones. La compañía Claro fue la que obtuvo la mayor cantidad de solicitudes, con un 16,4% (207.204 solicitudes);





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

seguida de Movistar, con un 15,5% (195.903); Entel, con 12.9% (162.428); y Wom, con 102.174 (8.1%).

Del total de casos ingresados, un 80% fueron bloqueados para dejar de recibir mensajes; mientras que el resto obedece a otras causales, como, por ejemplo, que aún están en trámite de bloqueo, las solicitudes corresponden a contactos no publicitarios, o contactos que se refieren a cobranzas (materia que no es considerada por esta plataforma).

¿Qué dice la Ley?

La Ley del Consumidor permite a las empresas enviar comunicaciones publicitarias o promocionales a las personas consumidoras, pero ellas tienen derecho a solicitar que dejen de hacerlo. Las empresas por su parte, se encuentran obligadas a indicar la forma expedita para que los destinatarios de las referidas comunicaciones puedan solicitar la suspensión de las mismas, oportunidad desde la cual, aquellas quedarán prohibidas.

Por esta razón, la plataforma "No Molestar" del SERNAC facilita la gestión para que los teléfonos y correos electrónicos sean eliminados de las bases de las empresas y evitar que continúen con el envío de comunicaciones promocionales y/o publicitaria.

En caso que las empresas no respeten los derechos de las y los consumidores, el SERNAC puede denunciarlas ante la justicia, donde las empresas arriesgan multas de hasta 300 UTM (más de \$19 millones).

¿Cómo solicitar un "No Molestar"?

- Ingresando al Portal del Consumidor, a través de tu Clave SERNAC o ClaveÚnica. Si es tu primera visita, regístrate.
- Selecciona No Molestar
- Pincha en "Ingresar nuevo teléfono y/o correo electrónico".

En caso de que la empresa no haya detenido el envío de las comunicaciones promocionales o publicitarias, puedes ingresar un "Aviso de Incumplimiento" a través del Portal del Consumidor con los siguientes pasos:

- Dirígete a No Molestar
- Selecciona el número de teléfono o correo electrónico que sigue recibiendo publicidad y/o promociones.
- Luego indica a la empresa que te sigue contactando.
- En un plazo de 12 días hábiles el SERNAC te informará el resultado a tu correo electrónico.

