

«No molestar»: Sernac denunciará a empresas que no suspendieron envío de spam a consumidores

El Ciudadano · 9 de junio de 2019



Al cumplirse un mes del lanzamiento de la nueva versión de la plataforma “No Molestar”, el Sernac informó que ha recibido 66.383 requerimientos de bloqueo de teléfonos o correos electrónicos, ingresadas por 6.548 consumidores que exigieron de esta forma, dejar de recibir spam o mensajes molestos por parte de distintas empresas.

En ese contexto, diez firmas serán denunciadas, en coordinación con la Subtel, por no cumplir con el cese del envío de los mensajes publicitarios, y por no cumplir los plazos establecidos. Las empresas se exponen a multas de hasta 300 UTM, esto es, más de 14 millones de pesos.

Se trata de Rappi, VTR Telefonía Móvil y Fijo (Hogar), Claro Móvil y Fijo, Entel Móvil, Tarjeta Cencosud, Banco Scotiabank, Movistar Fijo y Móvil, Tarjeta Ripley, Tarjeta Líder BCI / Presto BCI y Parque del Recuerdo.

Recordemos que 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. Una vez realizada la petición, los mensajes de este tipo quedan prohibidos.

Así, la plataforma “No Molestar” exige a las empresas que en 24 horas hábiles, los consumidores salgan de sus bases y dejen de recibir mensajes publicitarios que consideran molestos.

En total, fueron más de seis mil consumidores los que se registraron en el Portal del Consumidor para dejar de recibir publicidad, quienes solicitaron el bloqueo de 8.415 números de teléfonos y 3.404 correos electrónicos derivados a 1.085 empresas.

En esa línea, se informó que cada consumidor puede inscribir más de un teléfono o correo, y ser enviado a varias empresas, lo que suma más de 66 mil solicitudes en total. En detalle, el 80% de las solicitudes las concentran tres mercados: Telecomunicaciones con 44% (empresas de telefonía móvil y servicios fijos como internet y TV), financiero con 26% (bancos y tarjetas de multitiendas) y seguros con un 11% (corredoras de seguros).

Los consumidores pueden acusar incumplimiento si, posterior a la solicitud de dejar de recibir spam, siguen enviándoles mensajes. Al respecto, el director del

Sernac, Lucas Del Villar, hizo un llamado a que los mismos consumidores dejen registro si las empresas no cumplen con la solicitud ingresada a “No Molestar” marcando la opción “reinsistencia”, idealmente adjuntando pruebas como pantallazos del teléfono.

Con esa información, el Servicio puede monitorear el efectivo cumplimiento y tomar las acciones que correspondan como lo está haciendo en estos casos: «Es legítimo que las empresas hagan publicidad y traten de captar clientes. El límite está cuando las estrategias de venta se vuelven acoso o un verdadero ‘bullying’ telefónico que afecta la tranquilidad de los consumidores y sus familias», puntualizó Del Villar.

«Las empresas deben entender que los consumidores tienen derecho a dejar de recibir esos envíos cuando lo solicitan, y que el acoso no repercutirá en más ventas ni reputación para su marca, muy por el contrario», concluyó el director de Sernac.

Fuente: [El Ciudadano](#)