

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 42.578

Jueves 13 de Febrero de 2020

Página 1 de 3

Normas Generales

CVE 1725366

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

APRUEBA REGLAMENTO QUE REGULA EL SISTEMA NO MOLESTAR O ANTISPAM

Núm. 62.- Santiago, 28 de mayo de 2019.

Visto:

Lo dispuesto en los artículos 32 N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; en la ley N° 21.081, de 2018, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

1. Que, con fecha 13 de septiembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.081, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. Que, a casi dos décadas de la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la reforma introducida por la ley N° 21.081, viene a fortalecer las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de fomentar mercados más transparentes y confiables, con consumidores exigentes, informados y que demandan el cumplimiento de sus derechos.

3. Que, el artículo 28 B de la ley N° 19.496, dispone que: "Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido."

4. Que, en virtud de lo expuesto, y ejerciendo la facultad dispuesta en el artículo 58 inciso primero de la ley N° 19.496, esto es, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley y las demás normas que digan relación con los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor habilitó y desarrolló el sistema denominado "No Molestar" en su sitio web institucional, para proteger los derechos de los consumidores ante las comunicaciones y promociones de los proveedores.

5. Que, una adecuada protección de los derechos de los consumidores y la necesidad de otorgar certeza jurídica a los proveedores hace necesario regular, mediante un reglamento, la existencia y funcionamiento del sistema "No Molestar". Todo ello, de forma que queden establecidos claramente los derechos y deberes de los consumidores y proveedores, así como los procedimientos asociados a dicho sistema.

6. Que, la regulación del sistema "No Molestar" no exime a los proveedores de la obligación establecida en el artículo 28 B de la ley N° 19.496, respecto de indicar una dirección de correo electrónico o una forma expedita, según sea el caso, en que los consumidores puedan solicitar la suspensión de los envíos de comunicaciones promocionales o publicitarias.

CVE 1725366

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600

Email: consultas@diarioficial.cl

Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

7. Que, de acuerdo a las facultades establecidas en el artículo 62 de la N° 19.496, corresponde al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la dictación de reglamentos para regular las disposiciones de la ley N° 19.496, sobre Protección de los derechos del consumidor.

Decreto:

Artículo único: Apruébase el siguiente Reglamento que regula el sistema No Molestar o Antispam.

Artículo 1.- El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante el "Servicio") contará con un sistema electrónico, expedito y seguro que permita a los consumidores inscribirse y solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria no deseada enviada por los proveedores, 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, según lo dispuesto en el artículo 28 B de la ley N° 19.496.

Este sistema permitirá, asimismo, que los proveedores inscritos voluntariamente puedan acceder a las solicitudes de suspensión efectuadas por los consumidores, según la forma que se establece en este reglamento, lo que en conjunto se denominará "Sistema No Molestar" (en adelante también el "Sistema").

Artículo 2.- Para estos efectos, los consumidores deberán ingresar al Sistema los datos del proveedor que realiza las comunicaciones promocionales o publicitarias (en adelante también "proveedor anunciante") y seleccionar los canales de comunicación específicos por los cuales no desean seguir recibiendo dichas comunicaciones. Para ingresar al Sistema deberán utilizar la forma de autenticación establecida en el "Portal del Consumidor" de la página web del Servicio Nacional del Consumidor. En caso que los consumidores proporcionen sus datos personales para ingresar al Sistema, el Servicio dará cumplimiento a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

Artículo 3.- La notificación de la solicitud de suspensión de envío de las comunicaciones promocionales o publicitarias por parte de los consumidores a cada proveedor anunciante a través del Sistema No Molestar, se entenderá practicada cada vez que se verifique el registro de dicha solicitud en el Sistema respecto de un consumidor.

Para estos efectos, el Sistema otorgará a los proveedores un nombre de usuario y la clave de acceso, cuyas condiciones de uso se encontrarán contenidas en el convenio de interoperabilidad del "Portal de Proveedores" del Servicio, o en el sistema de gestión de reclamos en línea dispuesto por dicho organismo. Los proveedores registrados en el Portal de Proveedores del Servicio accederán al Sistema utilizando la clave entregada, debiendo las personas naturales o jurídicas no inscritas registrarse en este Portal.

Artículo 4.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor, en virtud de su facultad de velar por el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores, dispuesta en el artículo 58 de la ley N° 19.496, informará a los proveedores anunciantes los medios o canales respecto de los cuales los consumidores han solicitado la suspensión de las comunicaciones señaladas en el artículo 28 B de la ley N° 19.496. Para estos efectos, enviará un correo electrónico al proveedor respectivo dentro del día hábil siguiente a aquel en que se efectúe el registro de una solicitud, informándole las solicitudes ingresadas por los consumidores el día hábil anterior. La dirección de correo electrónico a la cual se enviará este aviso, será aquella que el proveedor anunciante tenga registrada ante el Servicio.

Artículo 5.- Se entenderá ejercido por parte de los consumidores el derecho a solicitar la suspensión del envío de las comunicaciones referidas en el artículo 28 B de la ley N° 19.496 a través del referido Sistema, desde el momento en que se efectúe dicha solicitud de suspensión en la plataforma del Sistema No Molestar. Desde ese momento, las comunicaciones de carácter publicitarias o promocionales, descritas en los términos del artículo 28 B de la ley N° 19.496, quedarán prohibidas. Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores deberán revisar siempre la plataforma, previo a iniciar campañas o enviar mensajes publicitarios o promocionales, conforme a los mecanismos tecnológicos y de seguridad que regirán el Sistema.

Para el caso en que un consumidor haya solicitado la suspensión de los envíos tanto de forma directa al proveedor como a través del Sistema, se considerará como fecha de ejercicio del

derecho de suspensión lo que primero ocurra y, por tanto, quedará prohibido a contar desde dicha fecha el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias.

Artículo 6.- El cumplimiento de la suspensión de comunicaciones a los consumidores que lo hayan solicitado, ya sea directamente a los proveedores o a través de este Sistema, podrá ser objeto de la labor de fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, en virtud de las facultades establecidas en la ley N° 19.496, sin perjuicio de las demás acciones que pudiesen ejercerse por las infracciones al derecho establecido en el artículo 28 B de la ley 19.496.

El uso del Sistema No Molestar por parte de los proveedores no los exime de la obligación establecida en el artículo 28 B de la ley N° 19.496, respecto de indicar una dirección de correo electrónico o una forma expedita, según sea el caso, en que los consumidores puedan solicitar la suspensión de los envíos de comunicaciones promocionales o publicitarios.

Artículo 7.- El Sistema también contemplará la posibilidad de que aquellos consumidores que hayan ejercido su derecho a suspender las comunicaciones publicitarias o promocionales respecto de un determinado proveedor o de un medio o canal de comunicación específico, puedan dejarlo sin efecto en cualquier momento, lo cual no impide que, posteriormente, puedan ejercer nuevamente el derecho a suspensión cuando lo estimen conveniente, conforme lo prescriben los artículos 4 y 28 B de la ley N° 19.496.

Artículo 8.- En caso que un consumidor haya solicitado directamente a un proveedor no inscrito en el Sistema, la suspensión del envío de comunicaciones promocionales o publicitarias no deseadas y continúe recibiendo dichas comunicaciones con posterioridad a la solicitud, podrá informar de dicha infracción al Servicio Nacional del Consumidor a través de los medios disponibles en el Portal del Consumidor.

Dicha información podrá ser utilizada por el Servicio para los fines señalados en el inciso primero del artículo 6 del presente reglamento.

Anótese, tómese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- José Ramón Valente Vías, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, Ignacio Guerrero Toro, Subsecretario de Economía y Empresas de Menor Tamaño.