

Sernac creó mesa con compañías de telecomunicaciones para cesar con los llamados no deseados

¿Lo llaman para ofrecerle promociones? Estas son las empresas que más catetean

JOAQUÍN RIVEROS

A quién no le ha pasado. Plena mañana de día laboral, full trabajo y suena el celular. Después de la presentación de rigor, viene la oferta respectiva. Una hora después, otra promoción, y otra, y otra....

Poner fin a estas llamadas indeseadas es el objetivo de la mesa de trabajo que este miércoles echó a andar el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), junto a las empresas de Telefonía Claro-VTR, Telefónica, Entel y Wom. De acuerdo con la ley, las empresas pueden realizar llamadas o enviar mensajes promocionales por distintos medios, hasta que la persona les comunica que no desea recibirlos. Si bien el Sernac dispone de la plataforma "No molestar" para dicho efecto, de las 334.972 solicitudes recibidas en 2022, 7.066 no fueron cumplidas.

"Esta mesa de trabajo tiene como propósito encontrar una solución a un problema que afecta a miles de consumidores en Chile en el menor plazo posible. La idea es lograr el término definitivo del envío de comunicaciones publicitarias o promocionales a través de llamadas telefónicas y mensajería de texto a aquellos consumidores que lo hayan solicitado a la propia empresa o al Sernac a través de la plataforma No Molestar", dijo el director del Sernac, Andrés Herrera.

En lo que va de 2023, el Sernac ha recibido 218.323 solicitudes de "No molestar" para compañías de telecomunicaciones, el 60,6% del total. Por empresas, indican en la institución, Claro y VTR lidera la lista, con el 34,9%; le sigue Movistar, con 25,2%; Entel, con 24,2% y Wom,



Andrés Herrera,
director del Sernac.

buenas prácticas, "que implementa medidas de autorregulación en relación a las llamadas telefónicas con fines promocionales o publicitarios, adicional a lo consagrado en la ley del consumidor. A esto se suma el establecer una acción más efectiva ante solicitudes de bloqueo de llamadas por parte de los clientes. De hecho, hoy en nuestro sitio público cuenta con un acceso directo a la plataforma No Molestar".

En Entel valoraron la creación de la mesa. "Manifestamos nuestra plena disposición a colaborar y trabajar junto a la autoridad para atender eventuales problemas que generan los llamados telefónicos que efectúa la industria de telecomunicaciones a sus actuales y potenciales clientes. Agradecemos instancias de colaboración público-privada como esta mesa de trabajo y nos comprometemos a implementar las medidas que se acuerden en ella", señaló Pedro Suárez, gerente de Regulación de Entel.

En WOM también valoraron la iniciativa. "Vemos con buenos ojos toda iniciativa que vaya en favor de los clientes y de entregar un mejor servicio. Siempre vamos a priorizar los desafíos y necesidades de los consumidores velando para que tengan la mejor experiencia en todos los puntos de contacto", señaló Mariano Insaurralde, director customer experience de WOM Chile.

En Claro-VTR no se refirieron al tema.

MARICELA GUERRERO

El año pasado, 7.066 solicitudes para no recibir mensajes no fueron acatadas.

con 13,6%.

Según explica Santiago Ortúzar, socio de Alessandri Abogados, la ley del protección al consumidor establece que toda comunicación promocional o publicitaria, cualquiera sea el soporte, debe indicar la forma en que el destinatario puede solicitar el cese de los mensajes y una vez solicitado, estos deben suspenderse en el acto. Las multas por no hacerlo pueden llegar a las 300 UTM (\$18.978.900).

En opinión del Pedro Huichalaf, docente del centro de ciberseguridad de la U. Mayor y ex subsecretario de Telecomunicaciones, el camino judicial para hacer valer el

derecho a no recibir mensajes es complejo, requiere ir a un juzgado de policía local e incurrir en gastos, lo que desincentiva a las personas. "El Sernac, sin embargo, tiene la opción de hacer valer este derecho en acciones colectivas cuando verifica que hay un número importante de personas a las que no se les está respetando", señaló.

Al respecto Herrera indicó que el trabajo de la mesa no significa que la institución no vaya a ejercer sus atribuciones en tal sentido, en caso de que las empresas persistan en su actitud.

En Movistar Chile señalan que en 2019 suscribieron un protocolo de