

GUIA ANTI SPAM: No Molestar.



Esta iniciativa se enmarca en lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que dice relación con el mandato legal que le asiste a SERNAC, esto es, velar por el cumplimiento de las normas sobre Protección de los Derechos Consumidores y demás normas que dicen relación con aquellos. Y en especial, lo señalado en el art. 28 letra B, de la misma ley, esto es:

Artículo 28 B.- *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.

En vista de lo anterior, SERNAC ha dispuesto en su página web, www.sernac.cl de un formulario que permite a los consumidores manifestar de forma expedita a la empresa y proveedores de bienes y servicios, su intención de **suspender de forma inmediata** del envío de **información promocional o publicitaria** (vía correo electrónico, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos).

Por lo anterior, estas solicitudes estarán relacionadas exclusivamente con la recepción de información promocional o publicitaria, se excluye la información relacionada con los avisos de cobranzas que pudieran enviar los proveedores (Art. 37 y otros de la misma ley).

¿Cómo funciona?

1. El consumidor/a ingresa su solicitud a través de www.sernac.cl completando el formulario adjunto.

Paso 1. Ingreso del Rut, Nombres, Apellidos, Región, Comuna y Empresa.

¡No Molestar!

En esta aplicación usted podrá ingresar sus datos y **manifestar su voluntad de ser borrado de las listas de envíos masivos publicitarios y/o promocionales** de las empresas a través de:

- CORREOS ELECTRÓNICOS;
- LLAMADOS O SERVICIOS DE MENSAJERÍA TELEFÓNICOS;
- ENVÍOS DE PUBLICIDAD IMPRESA POR CORREO CONVENCIONAL.

Recuerde: Los derechos de los consumidores en cuanto a la protección de sus datos personales están regulados por una ley especial ([Ley 19.628 de Protección de Datos Personales](#)).

RUT (*)

NOMBRES (*) **APELLIDOS (*)**

REGIÓN (*) **COMUNA (*)**

EMPRESA (*)

SIGUIENTE

Paso 2. El consumidor/a registra sus datos de contacto (Correo electrónico y teléfono) y el y los medios a través de los cuales recibe comunicaciones de tipo promocional o publicitario que desea suspender, enviando la solicitud a través del SERNAC.

¡No Molestar!

Escriba su correo electrónico y número de teléfono. Fíjese en que sean ingresados correctamente. Luego seleccione los servicios **que no quiere recibir** por parte de cada empresa mencionada.

- PINCHE LOS CANDADOS DE CADA OPCIÓN PREFERIDA. SE ACTIVARÁ UN TICKET COLOR VERDE.
- TAMBIÉN PUEDE PINCHAR EL CANDADO DE LA COLUMNA "TODOS" PARA MARCAR TODAS LAS PREFERENCIAS.

Lea las condiciones, y si está de acuerdo, pinche en "ACEPTO".
Para terminar, pinche botón "GUARDAR".

MAIL **TELEFONO**

PROVEEDOR	FIJO	MOVIL	SMS/MMS	EMAIL	CORREO POSTAL	FAX	TODOS
PRUEBA PRUEBA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Manifiesto y/o declaro que vengo en ejercer el derecho que me asiste a que me sea suspendido al envío de toda comunicación promocional y publicitaria en relación a las empresas indicadas, ello conforme lo establecido en la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, así como revocar autorizaciones dadas a los mismos para el tratamiento de mis datos personales con similar objetivo.

Acepto

2. SERNAC Informa a los proveedores de las solicitudes registradas.

La Institución informará a las empresas, **mediante oficio**, el listado de solicitudes registradas por los consumidores, mensualmente, o con la frecuencia definida por el Servicio según el volumen de requerimientos que reciba.

La notificación se enviará a través del correo electrónico inscrito por convenio de interoperabilidad u otro email o canal de contacto establecido por la empresa para estos fines y que haya sido informado a través de un ticket en Mesa de Ayuda proveedores al SERNAC.

En este oficio, se comunicará el procedimiento para informar a la institución sobre las gestiones realizadas por la empresa, partir de la información recibida por parte del SERNAC.

3. Los proveedores eliminan a los consumidores de sus bases para el envío de información de tipo promocional o publicitaria.

Conforme a la solicitud remitida por los consumidores a través de la plataforma informática del Sernac, los proveedores deberán adoptar las medidas necesarias para la suspensión inmediata del envío de promociones y publicidad a los consumidores, según lo señalado en la Ley del Consumidor.