



Llamadas no deseadas

LORENA DONOSO A.

UNIVERSIDAD DE CHILE

Contexto

Convergencia Tecnológica:

- Codificación digital de la fuente, es decir la conversión de la información, cualquiera sea su naturaleza, en ceros y unos, susceptibles de ser tratados por las computadoras a través de algoritmos generalmente aceptados (Comisión Europea, Libro verde sobre la convergencia de los sectores de telecomunicaciones... pág.11)
- La digitalización como proceso cambia el concepto de distribución de la información y los modelos de comunicación.
- Los soportes que antes requería un tratamiento especial para ser transportados confluyen hoy en paquetes de datos que viajan por las redes y que luego, a través de procedimientos prácticamente transparentes para los usuarios representan ante sí el objeto informativo (vídeo, música, texto, voz)
- “La Convergencia Tecnológica se manifiesta en todos los elementos que constituyen la plataforma tecnológica: las redes de acceso y tránsito y las aplicaciones y servicios sobre los diferentes terminales de usuario” (Grupo de Regulación de Telecomunicaciones, Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación. “GRETEL2000, Convergencia, Competencia y Regulación en los Mercados de Telecomunicaciones, El Audiovisual e Internet. Vol. 2, Convergencia y Economía Digital” Ed. COIT, Madrid, 2002 , pág. 645)

Convergencia a nivel de equipos y plataformas

“La capacidad de diferentes plataformas de red de transportar tipos de servicios esencialmente similares, o la aproximación de dispositivos de consumo tales como el teléfono, la televisión y el ordenador personal”.

- (Comisión Europea, Libro verde sobre la convergencia de los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación y tecnologías de la información y sobre sus consecuencias para la regulación. En la perspectiva de la sociedad de la información. Bruselas, 3 de diciembre de 1997. Pág. 9)



Hiper-conectividad /sensorización y convergencia



Convergencia e identidad digital



Concepto de comunicaciones no deseadas

A) Llamadas salientes

- Establecimiento de mecanismos que permitan al suscriptor telefónico limitar o al menos mantener un control sobre las llamadas que se efectúan desde su línea telefónica, y por ende sobre el consumo del servicio telefónico

B) Llamadas entrantes

- Las posibilidades técnicas y/o jurídicas de establecer mecanismos que den satisfacción al deseo de los suscriptores y/o usuarios de **no ser molestado a través de su línea telefónica**, por terceros que utilizan dicho servicio para promover productos, servicios y/o simplemente para ofrecer algún tipo de “información no solicitada”

Concepto tradicional

Llamadas que son recibidas por las personas en sus teléfonos domiciliarios y/o móviles, efectuadas por personas, a través de sistemas automáticos o manuales, destinadas a ofrecer servicios y/o información no solicitada.

- Llamadas encasilladas dentro de acciones de marketing o telemarketing
- Comunicaciones promocionales no solicitadas, de cualquier tipo

Comunicaciones no deseadas en el entorno convergente

Comunicaciones impersonales, realizadas con fines promocionales, a terceros con los cuales no se mantiene una relación que justifique la llamada o fuera de los términos en los que dicha relación se mantiene

Uso /abuso de la identidad digital para la comunicación de mensajes de datos multimedia, no solicitados

Sumado a la sensorización y geolocalización se transforma en un sistema de acoso personal con finalidades conductista



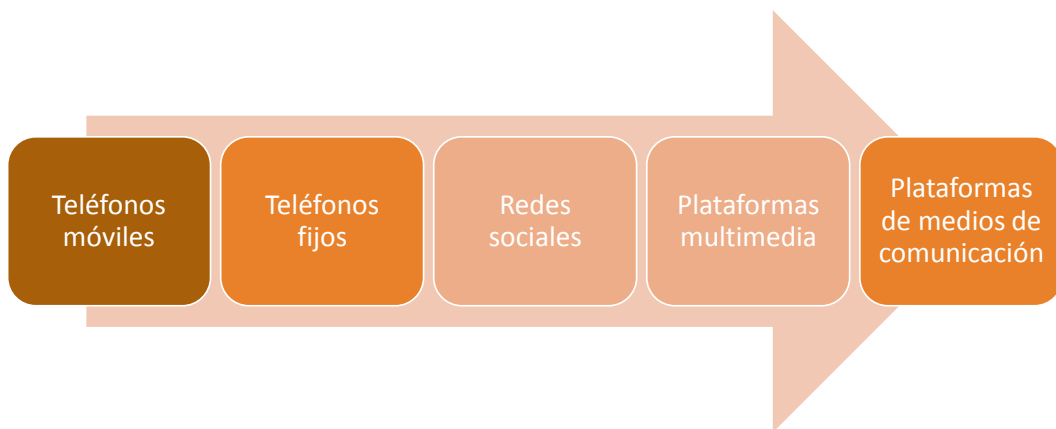
Mirada desde las normas de protección de datos

Cuál es el límite del uso por terceros de la información sobre los números telefónicos asignados a la persona; y

Desde la protección al consumidor:

Límites del derecho a remitir publicidad a los usuarios
Principalmente por su agresividad se estima que puede atentar contra la libertad de consumo

Canales a través de los cuales se remite comunicaciones no deseadas



Canales a través de los cuales se remiten las comunicaciones no deseadas

Convergencia y equipo terminal


Reglamento de telecomunicaciones (Chile)

Equipo Terminal: todo equipo que interactúa directamente con el suscriptor y/o usuario permitiéndole transmitir y/o recibir voz, datos, imágenes, video y/o información de cualquier naturaleza, a través de las redes de telecomunicaciones y aplicaciones que sobre dicha red se soportan y a cuyo contenido las funcionalidades del equipo permitan acceder, tales como equipos telefónicos móviles y de telefonía local, computadores, aparatos de televisión y cualquier otro equipo que constituya la interfaz con el usuario. Estos equipos deben cumplir con las normas de homologación que les sean aplicables.



Estrategias de regulación

Estados Unidos: FCC / Listas Robinson:



1991: Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos (TCPA, siglas en inglés de **Telephone Consumer Protection Act**)



2003, creación del registro do not call me



Reglas

Deber de identificación:

- nombre, el nombre de la persona o entidad a quien representa, y el número telefónico o dirección donde esa persona o entidad puede ser contactada

Horarios protegidos

- Prohibición de llamar a Teléfonos residenciales entre las 9 p.m. y las 8 a.m

Obligación de mantener listas de "Do Not Call"

- Registro Gratuito
- Mantener números de teléfono válidos y sin costo adicional para que la persona ejerza su derecho

Deber de Publicidad

- Prohibición de establecer sistemas que impidan al destinatario identificar el número desde el cual se realiza la llamada.

Prohibición de llamadas automatizadas con mensaje artificial

Prohibición de realizar llamadas con mensaje de voz artificial o pregrabado a través de sistemas de marcación automática, a los números telefónicos asignados a:

"cualquier línea telefónica de emergencias;

La línea telefónica de cualquier habitación de huéspedes o pacientes de un hospital, clínica para el cuidado de la salud, vivienda para personas de la tercera edad, o un establecimiento similar;

un servicio de buscapersonas, servicio de telefonía celular (incluyendo tanto las llamadas de voz y los mensajes de texto), u otro servicio de radiofonía móvil comercial; o

cualquier otro servicio cuyo cargo se hace a la persona que recibe la llamada."

<https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0108-registro-nacional-no-llame>
[22.11.2017]

Excepción a prohibición de mensajes artificiales

Por razones de protección del propio consumidor:

- llamadas de emergencia necesarias para asegurar la salud y seguridad del consumidor;

Por autorización del consumidor, expresa o presunta:

- llamadas que previamente autorizadas por el consumidor, de manera expresa y por escrito y llamadas de entidades con las cuales la persona tiene una relación comercial establecida; y

Por Fair use del servicio telefónico:

- Llamadas no comerciales, ya sea porque se realizan por o en nombre de organizaciones sin fines de lucro o porque se trata de llamadas que no incluyen publicidad no solicitada ni responden al concepto de telemarketing

Problemas

Números IP y números virtuales

Agentes:

Posibilidad de que los agentes creen números para los efectos de realizar este tipo de llamadas, dificultando la detección de los agentes.

Consumidores:

Residencias comunitarias con centralitas telefónicas, sistema do not call no puede verificarlos

Modificaciones contractuales

Cambios de plan

Deberá actualizarse el registro

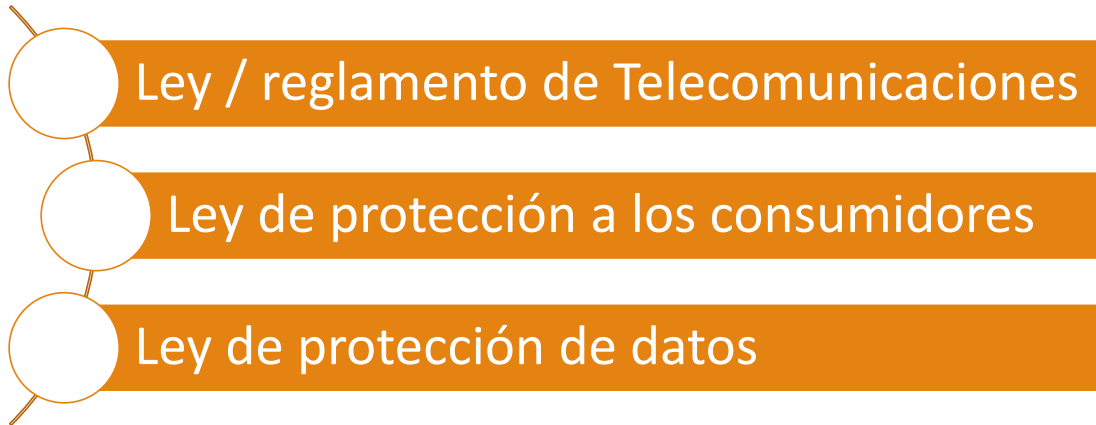
Portabilidad numérica

Consumidores deben reinscribir los números

Alcance:

Sólo para llamadas telefónicas y mensajes de texto, para otros servicios como mail o redes sociales se debe buscar soluciones alternativas

El caso Chileno



Ley de protección a los consumidores

**OPT
OUT**

Art. 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

Acciones realizadas por el Regulador (SERNAC)

En el año 2013, bajo el amparo de la ley N° 19.946, ley de protección a los derechos del consumidor, surge a raíz de una seguilla de reclamos por parte de los usuarios, una opción de dejar de manifiesto el denominado comúnmente “acoso telefónico” por parte de las empresas en el portal web del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Dicha instancia, denominada en el propio portal como “No molestar”, recibió sólo hasta el mes de abril del año 2015, 7.160 reclamos de personas que acusan insistentes llamados por parte de empresas de retail (<http://impresa.elmercurio.com/Pages/NewsDetail.aspx?dt=2015-05-26&dtB=26-05-2015%200:00:00&PaginaId=1&bodyid=3>)

Propuesta:

<http://www.sernac.cl/no-molestar/>

¡No Molestar!

Mediante esta aplicación que se pone a su disposición, Ud. podrá manifestar su voluntad expresa para que el(los) proveedor(s) que identifique suspenda(n) el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias (publicidad no deseada) y sea borrado de los listados de envíos masivos que pueda recibir a través de:

- CORREOS ELECTRÓNICOS;
- LLAMADOS O SERVICIOS DE MENSAJERÍA TELEFÓNICOS, Y/O,
- ENVÍOS DE PUBLICIDAD IMPRESA MEDIANTE CORREO CONVENCIONAL.

En consecuencia, a través de esta plataforma, Ud. podrá ejercer la facultad que le concede el artículo 28 B de la [Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores](#), que permite a los destinatarios de correos electrónicos, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, solicitar la suspensión de los envíos de comunicaciones promocionales o publicitarias.

Tratamiento de datos por Sernac “no molestar”

www.sernac.cl/no-molestar/

Para ejercer dicha facultad, Ud. deberá, previamente, ingresar algunos de sus datos personales y otorgar a SERNAC su autorización para el tratamiento de dichos datos, a fin de que sean usados con la finalidad y en los términos que se indicarán. Al respecto, cabe consignar que el tratamiento de datos personales y los derechos de sus titulares, entre otras materias, están regulados por la [Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada](#)

RUT (*)

NOMBRES (*)

APELLIDOS (*)

REGIÓN (*)

COMUNA (*)

EMPRESA (*)

En la página siguiente, se le proporcionará a Ud. información sobre la finalidad para la cual SERNAC recabará, almacenará y tratará sus datos personales y se le requerirá su autorización para que, sólo aquellos datos que sean estrictamente necesarios para suspender los envíos de publicidad no deseada, sean tratados y comunicados o cedidos a las empresas responsables, de modo que éstas cumplan con sus

es envíos.

voluntaria por parte a las

Problemas

Sistemas de opt out han permitido validar los datos de consumidores

Proveedores cambian /enmascaran números para realizar las comunicaciones no deseadas

Debilidad en el sistema de sanciones no ha generado incentivos al cumplimiento

Dispersión en las autoridades de control generan problemas de aplicación

Boletín N°11297-03 (primer trámite constitucional)

Modifíquese la ley 19.496 incorporándose el siguiente inciso final en el artículo 28 B:

- “En caso de tratarse de llamadas telefónicas, éstas sólo podrán realizarse de lunes a viernes, a menos que recaiga en día feriado, limitándose al horario entre las 9:00 y las 19.00 horas. En caso de infracción, habiendo dejado

constancia en en el registro del portal web del Servicio Nacional

Problemas

Identificación del origen de la llamada

- Obligación de identificación sólo rige para correos electrónicos. Tratándose de llamada no se exige a quien las hace identificarse ni señalar por cuenta de quién se realiza la comunicación, con las consecuentes dificultades a la hora de atribuir las responsabilidades que sean del caso.

Costos del Opt Out

- No se hace cargo de los costos involucrados en el opt out, los cuales quedan en definitiva radicados en el titular de los datos personales. En efecto, dentro de la lógica de la ley de protección de la vida privada el usuario estaría ejerciendo.

Limitaciones en cuanto a la materia

- La legislación de protección a los consumidores presenta como limitación para solucionar el problema de las llamadas no solicitadas, el que su ámbito de aplicación se limita a aquellos que se señala expresamente en la ley. Siendo así, sólo podría regularse las llamadas que se enmarquen dentro del concepto de comunicaciones comerciales dirigidas a consumidores, subsistiendo la problemática para los demás casos.

Ley 18.168

La ley reconoce el derecho de las personas a comunicarse

Tratándose de números fijos, existe el deber de informar los números a través de guías virtuales

El suscriptor puede contratar servicio "No Publicar Ni Informar" (NPNI)

Si se realizan llamadas a números NPNI, compañía puede ser sancionada

Reglamento de telecomunicaciones

Uso de datos de acuerdo a la ley 19628

- Artículo 24º. Los datos personales de suscriptores y usuarios recabados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones con motivo de la contratación y suministro de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, sólo podrán utilizarse para los fines específicos asociados a la prestación del servicio, debiendo someterse en el tratamiento de tales datos a lo previsto al efecto en la Ley Nº19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

Privacidad de las comunicaciones electrónicas

- Artículo 50º. Los ISP procurarán preservar la privacidad y seguridad de los usuarios en la utilización del servicio de acceso a Internet.

Ley 19.628 de protección de datos

No se requiere consentimiento para el tratamiento de datos

- No requerirá autorización del titular de los datos cuando se trate de bancos de datos destinados a realizar comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.
- Proveedores deben cumplir deber de información, proporcionando datos de identificación del titular del registro o banco de datos, de manera clara e inteligible, a efectos que la persona pueda ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación y/o bloqueo. Además de lo anterior debe realizar el tratamiento de datos de acuerdo al deber de lealtad y licitud del tratamiento y conforme a ello, sólo podrá utilizar los datos personales para la finalidad para las cuales los hubiera recogido y las personas a las cuales tales datos son comunicados (salvo que se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público)

Derecho de oposición

- La ley reconoce el derecho del usuario a exigir al responsable del banco de datos que se eliminen sus datos personales cuando ellos hubieren sido proporcionados voluntariamente "o cuando se utilicen para comunicaciones comerciales y no desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal". Artículo 12 inciso 4, ley 19.628

Mejoras necesarias

Reconocer expresamente los cambios tecnológicos y generar normativa NEUTRA

Mejorar Sistema Opt out o derechamente migrar hacia sistemas opt in

Mejorar Enforcement, a través de sanciones efectivas

Mejorar institucionalidad