

Spam telefónico: ¿Qué se puede hacer ante los insistentes llamados y mensajes molestos?

Según un estudio de una reconocida plataforma, Chile es uno de los países donde más común es el spam por ventas y servicios. Pese a ello, todavía no hay una legislación que entregue soluciones y por eso especialistas sugieren algunas útiles prácticas.

Ignacio Silva

Es muy probable que quien viva en Chile y tenga un teléfono celular o fijo haya recibido, en más de una ocasión, llamados o mensajes de texto calificados como "no deseados".

Esta situación quedó registrada en cifras gracias a un estudio publicado a fines del año pasado por Truecaller, una popular aplicación para identificar y bloquear dichos contenidos, que situó a Chile como el séptimo país más afectado por el spam.

Según el sondeo, las personas en Chile reciben 14 llamadas molestas al mes, dentro de las cuales un 70% corresponden a spam de ventas y telemarketing.

"El spam telefónico es una práctica ampliamente masificada en Chile que desde hace varios años ha estado "atormentando" a ciudadanos que, sin pedir información ni suscripción a productos y servicios, son insistentemente contactados por empresas que buscan venderles", explica Felipe Urbina, Chief Technology Officer en SimpliRoute, startup chilena dedicada a la inteligencia de datos aplicada a la logística. "Suele darse por el mal uso de las bases de datos, que terminan siendo usadas sin consentimiento. O bien son datos que sí se entregaron a las empresas, pero al no haber un uso criterioso y ético, se suele caer en una suerte de acoso telefónico".

Según el especialista, entre las principales condiciones del país que permiten el elevado número de llamadas y mensajes no deseados se encuentra el "rápido avance" que ha tenido el acceso a la tecnología e internet de manera masiva en



Muchas veces este tipo de llamadas molestan a las personas, tanto por su insistencia como por lo seguido que ocurren.

los últimos 20 años.

Daniel Montalva, decano de la Facultad de Derecho de **Universidad** de Las Américas, aporta otra arista: "Respecto a la situación chilena, esto se debe principalmente a que nuestra legislación es bastante antigua, por lo tanto no hay una protección adecuada a los datos personales. Nosotros tenemos una ley de protección a la privacidad que data de 1999, entonces es bastante antigua. Pero más allá de la falta de actualización de los derechos, lo que nos falta es una institucionalidad que nos permita proteger los derechos".

Por otro lado, la abogada

“**Cuando uno recibe un mensaje de texto o un correo, al final sale una frase para desuscribirse.**”

**DANIEL MONTALVA
 DECANO DERECHO UDLA**

socia del Área Protección de Datos de CZ Abogados, Paulina Zamora, agrega que esta ley establece como fuente de licitud del tratamiento de datos, el consentimiento del titular que debe ser informado y expreso. "¿Qué significa esto? Una empresa sólo po-

drá tratar mis datos personales si yo lo he autorizado expresamente y por escrito. Pero, la ley también, en el mismo artículo, señala que no será necesario ese consentimiento para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios, autorizando expresamente estos mecanismos de publicidad", agrega.

QUÉ HACER

Zamora apunta que muchas veces los datos, como el número de teléfono, llegan a las empresas a través de las compras que se hacen por internet o incluso la descarga de aplicaciones.

ron este tema y en una de las últimas modificaciones que tuvo se incluyó la prohibición o la posibilidad de salir de las listas de llamados o de mensajes, en caso de que una persona no quiera seguir recibiendo información. Por eso, en este caso cuando uno recibe un mensaje de texto o un correo, finalmente sale una frase con la opción para desuscribirse", dice Daniel Montalva.

"La misma Ley establece los derechos AR COP, estos son los derechos que tiene el titular de los datos de Información, Modificación, Cancelación, Bloqueo y Portabilidad de los Datos. En el caso de los Spam, el titular de los datos debería pedir la cancelación de los datos al responsable de datos de la empresa, quien tendrá el plazo de 2 días para responder", agrega Paulina Zamora.

Ambos expertos apuntan además que el Servicio Nacional del Consumidor dispuso una herramienta en su sitio web llamada "No Molestar", donde los usuarios pueden manifestar su voluntad de ser eliminados de los listados que utilizan las empresas para ofrecer promociones y publicidad que no desean.

Por otro lado, Felipe Urbina suma otra opción rápida para terminar con la problemática. "Los llamados de naturaleza comercial no solicitados también pueden ser advertidos a través de aplicaciones especialmente diseñadas para verificar su procedencia. Un ejemplo de aplicación de este tipo es Truecaller. Ésta se instala en el smartphone y una vez concedidos los permisos, la aplicación identifica los teléfonos que han sido reportados anteriormente como spam, impidiendo que este tipo de llamadas entren", recomienda el especialista.