

DIRECTIVA N° 005-2009/COD-INDECOPI

DIRECTIVA DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS Y DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO EXCLUIDOS DE SER DESTINATARIOS DE PUBLICIDAD MASIVA

REGISTRO "GRACIAS... NO INSISTA"

I. OBJETIVO

Establecer las normas y el procedimiento que regulen el registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico en la lista que ha implementado el INDECOPI, así como el acceso por parte de los proveedores y empresas a dicha información.

II. FINALIDAD

Establecer el procedimiento por el cual los consumidores podrán registrar números telefónicos y direcciones electrónicas en el Registro "Gracias... no insista", para que sean excluidos por las empresas de los destinatarios de los *call centers*, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios.

III. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que empleen *call centers*, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemarketing.

De igual manera, los consumidores deberán seguir el procedimiento establecido para el registro de los números telefónicos y direcciones de correo electrónico.

Entiéndase por llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, aquella comunicación, verbal o escrita (con o sin uso de imágenes, símbolos y similares), realizada a través de los medios antes señalados, que destaque alguna de sus ventajas o características, de modo tal que puedan ser percibidos como beneficiosos o ventajosos por el destinatario del mensaje, incentivando de esta manera la adquisición o contratación de los productos o servicios a los que se haga referencia.

IV. BASE LEGAL

Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor

Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor

Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

V. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5.1. La presente Directiva establece las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, Registro “Gracias... no insista”.

Artículo 5.2. El Registro “Gracias... no insista” tiene por objeto:

- 5.2.1. Inscribir los números telefónicos y/o direcciones de correo electrónico brindadas por los consumidores que optan por no ser destinatarios de ofertas publicitarias por vía electrónica o telefónica fija o móvil, o por medios electrónicos, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios; y,
- 5.2.2. Proporcionar a los proveedores que empleen *call centers*, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemercadeo, que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos y direcciones de correo electrónico inscritos en el Registro “Gracias... no insista”, previo pago de la tasa correspondiente en concordancia con lo establecido en el Artículo 9.3 de la presente Directiva.

Artículo 5.3. Para los efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 5.3.1. **Consumidor:** persona natural que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio; tal como se establece en el inciso a) del Artículo 3° del Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor. Están comprendidos los usuarios de las líneas telefónicas y/o direcciones de correo electrónico que sean inscritos en el Registro, aún en el caso en que no sean titulares de los mismos.
- 5.3.2. **Dirección de correo electrónico:** conjunto de caracteres alfanuméricos que identifican a una persona que puede enviar y recibir correo.

- 5.3.3. **Empresa:** proveedores que empleen *call centers*, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemarketing.
- 5.3.4. **Ley:** Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2009-PCM.
- 5.3.5. **Llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios:** aquella comunicación, verbal o escrita (con o sin uso de imágenes, sonidos, símbolos y similares), realizada a través de los medios antes señalados, que destaque alguna de sus ventajas o características, de modo tal que puedan ser percibidos como beneficiosos o ventajosos por el destinatario del mensaje, incentivando de esta manera la adquisición o contratación de los productos o servicios a los que se haga referencia.
- Esta definición no comprende el resto de comunicaciones que puedan realizar las empresas como es el caso de actualización de datos del consumidor, requerimientos de pago (en el marco de la normativa vigente sobre la materia), así como todas aquellas en las que no se promuevan productos o servicios de forma directa o indirecta.
- 5.3.6. **Número Telefónico:** Conjunto de dígitos que identifican a cada línea telefónica ya sea fija, alámbrica o inalámbrica, móvil con tecnología celular y facsimilar, y similares.
- 5.3.7. **Registro:** Registro "Gracias... no insista", conformado por la lista de números telefónicos y direcciones de correo electrónico registrados por los consumidores que no optan por no ser destinatarios de las modalidades de publicidad masiva que comprende la presente Directiva.
- 5.3.8. **SAC:** Servicio de Atención al Ciudadano, servicio de orientación profesional y gratuita respecto a las funciones, servicios y trámites que son competencia del INDECOPI. Para efectos de la presente Directiva, brinda al público en general la información y asesoría respecto del Registro.

Artículo 5.4. Para salvaguardar los datos personales del consumidor, la inscripción en el Registro se realizará mediante un sistema automatizado que impida la asociación de un número telefónico y/o dirección de correo electrónico con cualquier otro dato personal del consumidor. Ello sin perjuicio de que la inscripción realizada mediante el portal Web del INDECOPI requiera al consumidor los datos sobre: dirección de correo electrónico, nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento y número de documento de identidad, pasaporte o carné de extranjería según corresponda.

Los sistemas informáticos que se utilicen para la inscripción de consumidores en el Registro contarán con los mecanismos técnicos de seguridad necesarios para resguardar la información en ellos contenida y la confidencialidad de los datos.

La información que sea proporcionada a las empresas que accedan al Registro, estará referida exclusivamente a números telefónicos y direcciones de correo electrónico que corresponda al rubro al que pertenecen dichas empresas, conforme a lo que señalaron al momento de su inscripción, de acuerdo a lo establecido en la Sección IX de la presente Directiva.

VI. DEL PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN

Artículo 6.1. Los consumidores podrán registrar los números telefónicos fijos, números telefónicos celulares y direcciones de correo electrónico en el Registro de las siguientes formas:

- 6.1.1. **Por medio de la página web:** ingresando al portal web en la sección establecida por el INDECOPI y conforme a las indicaciones que se dispongan en dicho medio, que contemplarán la creación de un nombre de usuario y la asignación de una clave secreta.
- 6.1.2. **Mediante inscripción automatizada por teléfono:** marcando desde el número telefónico que se pretenda inscribir al número telefónico designado por el INDECOPI para este fin una vez que el sistema se encuentre habilitado para ello. A través de esta modalidad, únicamente se procederá a registrar el teléfono desde el cual se está realizando la inscripción.
- 6.1.3. **Personalmente en las oficinas del SAC:** en donde será asistido por un funcionario del SAC para realizar el registro por medio de la página web establecida por el INDECOPI. El consumidor puede ser representado por un tercero para realizar el trámite descrito en el presente Artículo con una carta poder simple.

Al momento de efectuar su inscripción, el consumidor tendrá la opción de indicar si desea recibir, alternativa o conjuntamente, llamadas telefónicas, mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios correspondientes a los siguientes rubros:

- a) Rifas, sorteos, loterías y demás promociones comerciales reguladas por el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales
- b) Seguros
- c) Servicios Bancarios y Financieros
- d) Servicios Educativos
- e) Servicios inmobiliarias y corretaje
- f) Servicios Médicos y de asistencia médica
- g) Servicios turísticos
- h) Telecomunicaciones
- i) Venta de electrodomésticos, muebles, enseres incluidos bienes comercializados por tiendas por departamento
- j) Otros bienes y servicios (que excluyen los descritos en los incisos anteriores)

En caso el consumidor no deseara recibir llamadas telefónicas, mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios de todos los rubros descritos anteriormente, podrá elegir la opción para bloquearlos en su totalidad.

Artículo 6.2. El servicio de inscripción del número telefónico en el Registro será gratuito para los consumidores, sin perjuicio del costo de la llamada telefónica que realice el consumidor.

Artículo 6.3. Las inscripciones realizadas bajo las modalidades establecidas en el Artículo 6.1. surtirán efectos a los quince (15) días calendario posteriores al mes durante el cual se realizaron.

Artículo 6.4. En los casos que el número telefónico del consumidor no sea identificable por el sistema automatizado de inscripción por teléfono, podrá realizar la inscripción a través del portal web o personalmente en las oficinas del SAC del INDECOPI, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6.1 de la presente Directiva.

Artículo 6.5. El SAC brindará asesoría y orientación a los consumidores sobre el proceso de inscripción, vigencia o baja en el Registro, así como las normas vigentes sobre la materia. En el caso de las empresas, el SAC prestará el servicio de orientación y tramitación de solicitudes de registro.

VII. DE LOS EFECTOS Y LA VIGENCIA DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO

Artículo 7.1. La inscripción en el Registro obliga a los proveedores que empleen *call centers*, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como quienes presten el servicio de telemercadeo, a excluir de su lista de destinatarios a todos aquellos números telefónicos, a nivel nacional, y direcciones de correo electrónico que hayan sido incorporados al Registro, en los plazos previstos en la presente Directiva, sin perjuicio de lo establecido en los Artículos 7.4 y 7.5 de la presente Directiva.

Artículo 7.2. El número telefónico y/o dirección de correo electrónico quedarán inscritos en el Registro una vez que el consumidor valide su solicitud desde la dirección de correo electrónico que hubiera consignado para dicho fin. La validación de la inscripción deberá realizarse en un plazo máximo de diez (10) días calendarios contados desde la fecha de inscripción, caso contrario se procederá a dar de baja la información solicitada por el consumidor.

Artículo 7.3. La vigencia de la inscripción en el Registro "Gracias... no insista" será de dos años contados desde la fecha de registro, salvo que el consumidor solicite la baja de su inscripción anticipadamente de conformidad con lo establecido en la Sección VIII de la presente Directiva.

Para renovar su inscripción, el consumidor deberá confirmar, a través del Portal Web del INDECOPI, su decisión de mantener registrados los números telefónicos y direcciones de correo electrónico con una anticipación no menor a 30 días calendario de la fecha de vencimiento. Al vencimiento de dicho plazo, de no confirmar la renovación, se dará de baja a la información registrada por el consumidor.

El consumidor podrá consultar la vigencia de inscripción o la inscripción del número telefónico y/o dirección de correo electrónico a través del portal Web del INDECOPI (www.indecopi.gob.pe), en la sección destinada al Registro.

Artículo 7.4. Si con posterioridad a su inscripción en el Registro, el consumidor manifiesta de manera expresa e inequívoca su consentimiento para recibir llamadas telefónicas, mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios por parte de un proveedor determinado, dicho consentimiento prevalecerá sobre la inscripción en el Registro, en tanto no lo revoque de manera expresa y de la forma que corresponda según lo pactado.

En el caso de las autorizaciones otorgadas por el consumidor para recibir llamadas telefónicas, mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, antes de su inscripción en el Registro, éstas prevalecerán específicamente para el producto o servicio objeto del acuerdo y respecto al proveedor a quien autorizó. Para dejar sin efecto dicha autorización, el consumidor deberá proceder conforme a lo establecido en el acuerdo suscrito con el proveedor.

Artículo 7.5. En el caso de relaciones comerciales entabladas entre el consumidor y el proveedor, éste puede efectuar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios al consumidor, por un período de doce (12) meses contado desde la fecha de la compra relacionada a esa operación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa e inequívoca, al momento de entablar la relación comercial con el proveedor, que no desea recibir este tipo de comunicaciones. En caso la empresa contravenga esta decisión del consumidor, éste podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI.

Si el consumidor efectuara alguna consulta o averiguación, o presentara alguna solicitud ante el proveedor respecto de un bien o servicio, la empresa podrá efectuar llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover los productos y servicios relacionados a esa operación hasta tres (3) meses después, contados desde la fecha de realizada la consulta o presentada la solicitud, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa e inequívoca, en el momento que efectúe la consulta o averiguación o presente alguna solicitud al proveedor, que no desea recibir este tipo de comunicaciones.

VIII. DEL PROCEDIMIENTO DE BAJA DEL REGISTRO

Artículo 8.1. La baja del registro de un número telefónico y/o dirección de correo electrónico inscrito en el Registro procederá cuando así lo solicite el consumidor. El servicio de baja del registro es gratuito.

Artículo 8.2. La solicitud de baja se podrá realizar bajo las modalidades previstas en el Artículo 6.1 de la presente Directiva en lo que fuere pertinente.

Artículo 8.3. La responsabilidad por los datos ingresados en el Registro es de exclusivo cargo de los consumidores, siendo su obligación mantener actualizada la información registrada a través del Portal Web del INDECOPI.

IX. DEL ACCESO AL REGISTRO POR PARTE DE LAS EMPRESAS

Artículo 9.1. Las empresas que previamente se inscriban como tales ante el INDECOPI podrán solicitar y acceso al Registro.

Para ello, deberán ingresar en la sección del Registro destinada a Proveedores del Registro en el Portal Web del INDECOPI (www.indecopi.gob.pe) y cumplir con completar la información requerida y seguir el procedimiento establecido en el Portal Web.

La clave de usuario que sea proporcionada para acceder al Registro será de uso exclusivo de la empresa solicitante. Dicha clave de usuario será deshabilitada una vez concluido el plazo para realizar solicitudes de acceso al Registro, siempre que no se haya realizado el trámite de renovación a que se refiere el Artículo 9.4 de la presente Directiva.

Artículo 9.2. Las empresas deberán mantenerse actualizados los datos proporcionados de conformidad con lo dispuesto por el artículo anterior, a través del Portal Web del INDECOPI.

Artículo 9.3. La tasa por el acceso al Registro "Gracias... no insista" será la que establezca el TUPA del INDECOPI.

El cobro de la tasa se realizará mediante los mecanismos implementados por el INDECOPI para tales fines.

Artículo 9.4. Realizado el pago de la tasa correspondiente, en concordancia con lo establecido en el Artículo 9.3 de la presente Directiva y validada la información proporcionada por la empresa, el INDECOPI procederá a habilitar el nombre de usuario y a asignar una clave secreta para el acceso a la información contenida en el Registro.

El acceso al Registro podrá realizarse una vez que se haya verificado el pago de la tasa correspondiente, en concordancia con lo establecido en el Artículo 9.3 de la presente Directiva, y validada la información proporcionada por la empresa al momento de su registro en el Portal Web, renovable las veces que éstos lo deseen.

Artículo 9.5. La vigencia de la inscripción de las empresas en el Registro, para acceder a la información contenida en éste, será de dos años contados desde la fecha de su inscripción a través del Portal Web del INDECOPI, salvo que solicite la baja su inscripción anticipadamente de conformidad con lo establecido en el Artículo 9.8 de la presente Directiva.

Para renovar su inscripción, la Empresa deberá confirmar, a través del Portal Web del INDECOPI, su decisión de mantenerse inscrita en un lapso no mayor a 30 días calendarios, contados a partir del día siguiente del vencimiento de su inscripción inicial de dos años.

Las Empresas podrán consultar la vigencia de su inscripción a través del portal web del INDECOPI, en la sección destinada a Proveedores del Registro.

En el caso de no realizar la renovación de su inscripción de la forma previamente establecida la información proporcionada por los proveedores será dada de baja del sistema automatizado del Registro.

Artículo 9.6. Únicamente las Empresas que cumplan satisfactoriamente con el proceso de inscripción y adicionalmente, realicen el pago de la tasa correspondiente, en concordancia con lo establecido en el Artículo 9.3 de la presente Directiva, podrán acceder a la información contenida en el Registro.

Artículo 9.7. En caso de que un proveedor o empresa no pueda acceder a las listas de los números telefónicos o las direcciones de correo electrónico en la fecha solicitada, lo podrá comunicar de la siguiente forma:

9.7.1. Mediante un reporte en el Portal Web del INDECOPI (www.indecopi.gob.pe), en la sección destinada al Registro; y,

9.7.2. Mediante una llamada al SAC, el cual recibirá la información sobre la dificultad para recompletar el acceso a las listas de los números telefónicos de los consumidores o las direcciones de correo electrónico.

Artículo 9.8. La solicitud de baja de la inscripción realizada por las Empresas en el Registro procederá cuando así lo soliciten los proveedores. El servicio de baja de la inscripción es gratuito.

La solicitud de baja deberá ser presentada por el representante legal debidamente acreditado de la Empresa, mediante un formato dirigido al SAC, el cual validará la misma y posteriormente informará mediante correo electrónico la baja efectuada.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Las obligaciones hacia las empresas contenidas en la presente Directiva se encontrarán vigentes a partir del 16 de setiembre de 2009, fecha desde la cual deberán abstenerse de realizar llamadas telefónicas, envíos de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios hacia los números telefónicos y direcciones de correo electrónico inscritos hasta el 31 de agosto de 2009, conforme a lo dispuesto por el Artículo 6.3 de la presente Directiva.

SEGUNDA.- El Consejo Directivo del INDECOPI podrá modificar en el futuro en todo o en parte el contenido de la presente Directiva, a propuesta de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, a efectos de mejorar el funcionamiento del Registro "Gracias... no insista".