MINUTA DE OBSERVACIONES AL PROYECTO DE LEY

PROHÍBE SUBCONTRATAR SERVICIOS DE TELEOPERADORES QUE FUNCIONEN FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL

Boletín N° 17.381-03 | Segundo trámite constitucional | Comisión de Economía del Senado

I. POSICIÓN DE LA CNC

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC) comparte dos propósitos que inspiran este proyecto de ley: proteger el empleo formal y combatir las estafas telefónicas. Ambos son desafíos reales para nuestro país, y requieren respuestas eficaces. Sin embargo, **prohibir que las empresas contraten servicios de atención prestados desde el extranjero no asegura que se creen nuevos empleos en Chile ni que disminuyan los fraudes**. En cambio, podría aumentar los costos, reducir las alternativas de contratación y perjudicar la atención que reciben las personas. Por esa razón, la CNC considera que la prohibición propuesta debe ser reconsiderada.

La CNC no representa a las empresas de *call center*, sino a sus clientes: empresas del comercio, los servicios y el turismo que necesitan atender consultas, resolver reclamos, ofrecer apoyo técnico, gestionar ventas y mantener canales de comunicación con los consumidores. Para ellas, estos servicios son parte de su funcionamiento diario, por lo que la posibilidad de elegir un proveedor dentro o fuera de Chile les permite comparar precios, calidad, experiencia, cobertura y seguridad. **Quitar esa posibilidad tiene efectos más amplios que los que soportaría la industria de teleoperadores**, porque también incide en los sectores que utilizan esos servicios y en los consumidores que dependen de ellos.

La CNC propone abordar la discusión desde una pregunta sencilla: ¿qué gana efectivamente Chile con esta prohibición y qué puede perder? Hasta ahora no se ha presentado una estimación independiente del empleo neto que generaría, mientras que sí se han identificado riesgos concretos para la competencia, la continuidad operacional, la certeza jurídica y nuestros compromisos comerciales. La CNC está disponible para apoyar medidas de fomento al empleo y de prevención del fraude, pero considera necesario que sean específicas, proporcionales y compatibles con una economía abierta.

II. QUÉ PROPONE EL PROYECTO Y A QUIÉNES AFECTA

El Boletín N° 17.381-03 se encuentra en segundo trámite constitucional ante el Senado. Su idea central es impedir la subcontratación de servicios prestados desde fuera de Chile para contactar o recibir contactos de terceros, y sancionar su incumplimiento con una multa de 1.000 UF. Durante la discusión parlamentaria se ha explicado que el objetivo es conservar empleo local y evitar fraudes telefónicos, pero **el texto legal no se limita a las llamadas comerciales**.

La disposición abarca atención al cliente, asesoramiento comercial o administrativo, soporte técnico, ventas, promoción y recepción de reclamos por teléfono, medios digitales o cualquier otro sistema electrónico. Esto significa que una regla presentada como una prohibición de externalizar *call centers* podría afectar también asistencia tecnológica, servicios posventa y plataformas de atención compartidas entre varios países. El artículo transitorio encarga a un futuro reglamento establecer el procedimiento de fiscalización y sanción, sin precisar en la ley cuál sería la autoridad responsable.

Los socios de la CNC han advertido situaciones que el proyecto no aclara. Por ejemplo, una marca internacional puede prestar soporte técnico para sus productos desde un centro regional; una

empresa puede compartir su servicio posventa con filiales de otros países; y un comercio puede contratar tecnología en Chile, pero recibir asistencia ocasional desde el extranjero. **No es evidente que estas operaciones tengan relación con el fraude telefónico o con la pérdida de empleos que se busca enfrentar**.

Tampoco se distingue claramente la subcontratación laboral del Código del Trabajo de la contratación comercial entre empresas. Esta falta de precisión dificultaría saber qué conducta está prohibida y cómo deben adaptarse los contratos vigentes.

III. COMPETENCIA, COSTOS Y EFECTOS SOBRE LAS EMPRESAS

La competencia no se juega únicamente entre empresas de *call center*, también existe entre las empresas del comercio, los servicios y el turismo que contratan esas prestaciones para atender mejor a sus clientes. Hoy pueden comparar proveedores nacionales y extranjeros según precio, calidad, conocimientos técnicos, horarios y capacidad de respuesta. Si una ley elimina a todos los proveedores que operan desde otros países, **reduce la cantidad de alternativas disponibles y puede debilitar la presión para ofrecer mejores condiciones**. Este es un efecto económico que merece ser evaluado, pues su alcance incluso puede tener efectos en la normativa vigente sobre libre competencia, cuyos alcances no parecen ser aún parte del debate.

El impacto tampoco sería igual para todas las empresas. Una compañía grande puede tener más recursos para instalar nuevos equipos, contratar sistemas propios o renegociar sus contratos; en cambio, una pyme que compra soporte o atención por horas podría disponer de menos opciones y enfrentar un aumento proporcionalmente mayor de sus costos.

Algo similar ocurriría con empresas que necesitan atención las 24 horas o conocimientos técnicos que hoy se encuentran reunidos en centros regionales. **Obligar a trasladar un servicio no significa simplemente reemplazar un número telefónico extranjero por uno chileno**, sino que supone invertir nuevamente, capacitar equipos y asumir interrupciones mientras se reorganiza la operación.

En la Comisión de Economía del Senado, representantes de BPOCH señalaron costos referenciales de US$4,25 por hora de servicio en Chile, US$2,04 en Perú y US$1,77 en Bolivia. Precisamos que son cifras entregadas por el gremio y no una comparación homogénea auditada, pues pueden existir diferencias en jornada, remuneraciones, productividad y composición del servicio.

Con esa salvedad, ilustran que contratar fuera del país puede ser significativamente más barato, pero aquello no proviene de un tema antojadizo, sino que da cuenta de los **cambios y aumentos de costos que ha sufrido Chile significativa y continuamente en los últimos años, como el ingreso mínimo, la reducción gradual de jornada y mayores cotizaciones de cargo del empleador**.

Aunque son decisiones que han provenido de debates legislativos, no es menor considerar que sus efectos son algo de lo que aún las empresas se están haciendo cargo, y cuyos efectos se han visto patentemente en la tasa de desempleo actual que enfrentamos. Sin embargo, **no parece razonable que, además de asumir esos mayores costos, las empresas sean privadas de herramientas legales para organizarse, contratar servicios y seguir compitiendo**. En la práctica, se agregaría una nueva carga precisamente cuando resulta necesario facilitar la productividad, la inversión y la contratación.

Si se elimina esa alternativa, parte de las empresas podría contratar localmente, pero otras podrían reducir horas, elevar tarifas o aumentar la automatización. **La ley no puede dar por supuesto que toda esa demanda se transformará en contratación de trabajadores chilenos**.

Para una empresa de retail, turismo o servicios, los recursos destinados a atención al cliente compiten con otras necesidades: nuevas sucursales, contratación de vendedores, capacitación, tecnología e inversión. Una obligación que encarece una función de apoyo puede restar espacio a esas decisiones, sin que exista garantía de que el gasto adicional se traduzca en empleo neto. Por eso, una política que pretende proteger un grupo de trabajadores debe considerar también las oportunidades laborales de las empresas que financian esos servicios. **La creación de empleo no se consigue trasladando costos de un sector a otro sin medir sus consecuencias**.

Variable	Efecto que requiere evaluación
Proveedores	Menos oferentes disponibles y posible aumento de tarifas o pérdida de calidad.
Empresas usuarias	Costos de adaptación mayores para pymes y empresas con menos infraestructura.
Empleo	Puede haber contratación local, pero también automatización o menor atención humana.
Consumidores	Cambios en precios, tiempos de respuesta y continuidad del servicio.

CUADRO 1. Posibles efectos de la prohibición sobre empresas y consumidores.
Cuadro elaborado por la CNC a partir de los antecedentes aportados por sus socios.

IV. EMPLEO NACIONAL: QUÉ DEMUESTRAN LAS CIFRAS

El principal argumento a favor del proyecto es que las empresas dejarían de atender a clientes chilenos desde otros países y contratarían personal en Chile. Esa es una respuesta posible, pero no la única, una compañía podría trasladar una parte de sus operaciones, integrar funciones a equipos existentes, reducir canales de atención o acelerar el uso de sistemas automáticos. **Prohibir un proveedor extranjero no obliga a abrir una vacante en Chile**.

Durante la discusión en el Senado, BPOCH sostuvo que podrían recuperarse cerca de 30.000 empleos formales en cuatro a seis meses. Esa cifra expresa una expectativa de la industria, pero no hemos encontrado una evaluación independiente que la respalde. Para sostenerla habría que demostrar cuántos trabajadores atienden realmente al mercado chileno desde el exterior, cuántas horas se dedican a ese mercado y qué parte de esa actividad se mantendría con trabajadores en vez de sistemas automatizados. También tendría que medirse la capacidad de los proveedores nacionales para absorber la demanda y los posibles efectos en otras empresas. **No es correcto tratar la estimación como si fueran 30.000 puestos de trabajo asegurados**.

Los datos tributarios entregan una referencia objetiva, aunque deben leerse con cuidado. Según el SII, el número de trabajadores dependientes informados en la actividad 822000 (que es aquella asignada a los servicios de *call center*) pasó de 40.087 en 2021 a 29.376 en 2024, una disminución de 26,7%. **Pero el nivel de 2024 sigue siendo 10,3% superior al de 2018, antes de la pandemia**, momento en que la industria sufrió un cambio importante.

En paralelo, el número de empresas de esta actividad pasó de 161 en 2018 a 167 en 2024. **Los registros permiten observar cambios en la actividad, pero no muestran cuántos empleos se trasladaron al extranjero**.

Este límite es relevante. Los trabajadores informados por los empleadores no son necesariamente personas únicas ocupadas durante todo el año, y **un mismo trabajador puede aparecer en más**

de una relación laboral, por ejemplo, al realizar labores en jornada part time. Por lo mismo, la CNC estima que sería necesario un estudio específico antes de dar por probado que la contratación internacional explica la evolución del empleo.

Hay otro dato que merece atención. Mientras el empleo informado disminuía respecto de su máximo de 2021, el ingreso mínimo mensual subió desde $337.000 al cierre de ese año hasta $500.000 al cierre de 2024, y en abril de 2024 comenzó la reducción gradual de la jornada. **Existe una coincidencia temporal entre mayores costos laborales y una menor cantidad de relaciones laborales informadas**. La actividad también pudo verse afectada por los cambios posteriores a la pandemia, la demanda y la automatización.

Los gráficos y el cuadro muestran la evolución más comparable de la actividad desde 2018. El aumento de empresas y la caída posterior del empleo informado no permiten sostener que el sector haya perdido continuamente capacidad de operación, sino una transformación que exige investigar sus causas. Si el objetivo del legislador es recuperar empleo, **el primer paso debe ser conocer con mayor precisión qué puestos son recuperables y qué incentivos harían sostenible su contratación en Chile**.

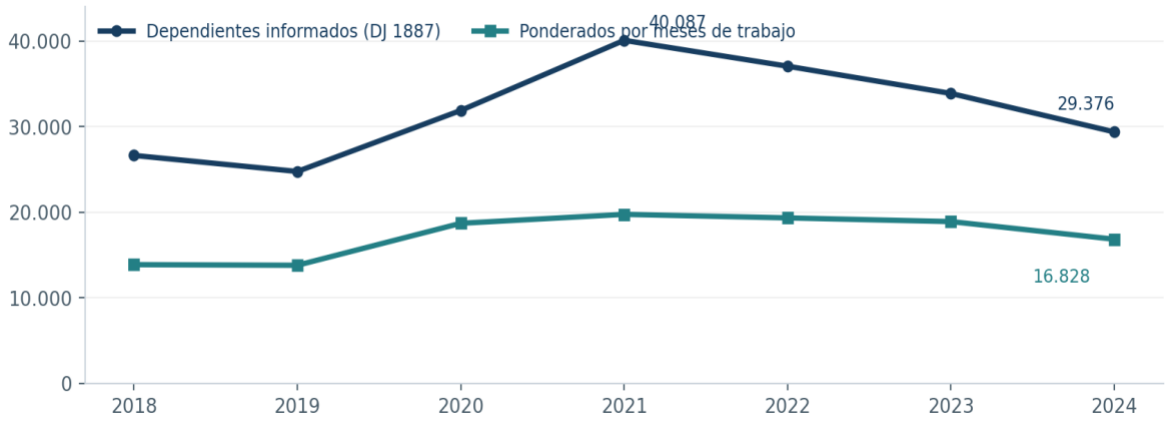


GRÁFICO 1. Evolución de trabajadores dependientes informados y ponderados por meses trabajados, 2018–2024.

Fuente: SII, estadísticas por actividad económica, código 822000. Gráfico elaborado por la CNC; no representa necesariamente personas únicas ni empleo equivalente a jornada completa.

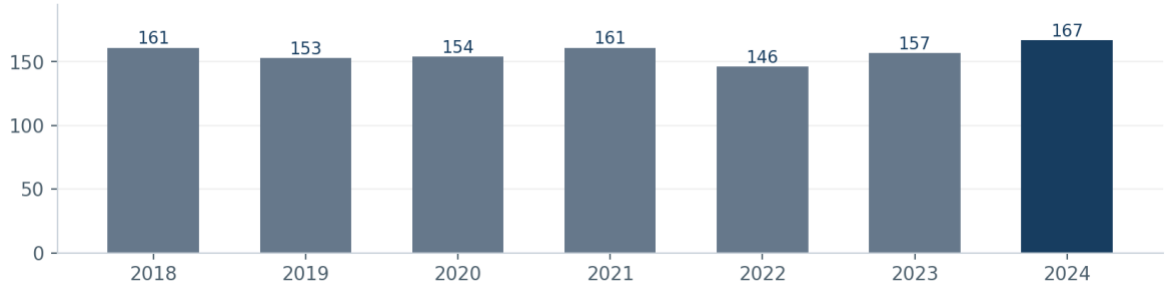


GRÁFICO 2. Número de empresas registradas en la actividad de call center, 2018–2024.

Fuente: SII, estadísticas por actividad económica, código 822000. Gráfico elaborado por la CNC; no incluye obligatoriamente centros internos de otros rubros.

Año	Empresas	Dependientes informados	Ponderados por meses
2018	161	26.628	13.858
2019	153	24.751	13.783
2020	154	31.887	18.692
2021	161	40.087	19.737
2022	146	37.061	19.324
2023	157	33.875	18.892
2024	167	29.376	16.828

CUADRO 2. Evolución de empresas y trabajadores informados por el SII, 2018–2024.

Fuente: SII, actividad 822000. Cuadro elaborado por la CNC. Los ponderados se ajustan por meses trabajados, no por horas.

La comparación de los costos laborales con la evolución del empleo exige, por tanto, prudencia. Los mayores salarios y obligaciones laborales forman parte del contexto en que deciden las empresas, pero no son una prueba suficiente de que la externalización internacional explique todas las variaciones. Menos aún permiten asegurar que una prohibición las revertiría. La medida tendría que demostrar, con antecedentes propios, por qué generaría más empleo que otras formas de apoyo a la contratación y a la productividad.

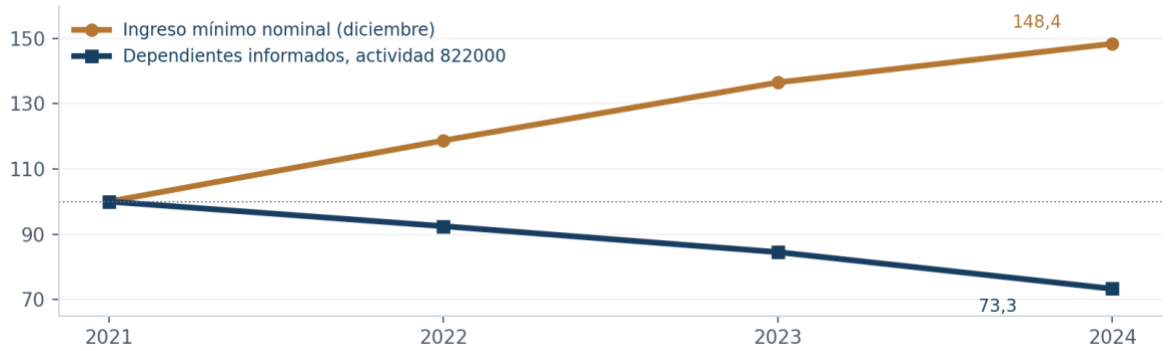


GRÁFICO 3. Evolución comparada del ingreso mínimo y de los trabajadores informados, 2021–2024 (índice 2021 = 100).

Fuentes: SII, código 822000, y leyes N° 21.360, 21.456 y 21.578. Gráfico elaborado por la CNC con montos nominales de cierre de año.

V. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El proyecto también afecta una dimensión que suele pasar inadvertida: **la atención al cliente debe funcionar precisamente cuando surge un problema**. Una persona necesita comunicarse para reclamar por una compra, resolver un pago, reprogramar un viaje o bloquear un medio de pago por una operación sospechosa. En esas situaciones importan los tiempos de respuesta y la continuidad del servicio, no el país desde el cual contesta el ejecutivo. En algunos casos, además, las empresas tienen deberes legales de mantener canales de atención disponibles.

Chile enfrenta terremotos, incendios, inundaciones y cortes de energía o conectividad. Por eso, contar con equipos de respaldo en distintos lugares puede ayudar a mantener la atención cuando

uno de ellos deja de funcionar. Los socios de la CNC han explicado que esa distribución territorial ha sido una herramienta para enfrentar contingencias y evitar que todos los canales dependan de un mismo punto de falla. **Una obligación de operar exclusivamente desde Chile podría concentrar riesgos que hoy se encuentran repartidos**, con consecuencias para los consumidores.

Una relocalización obligatoria tampoco se realiza de un día para otro. Hay servicios de apoyo técnico, bancario y tecnológico que requieren entrenamiento, experiencia y acceso seguro a sistemas especializados. Su traslado apresurado podría aumentar los tiempos de espera o reducir temporalmente la capacidad de respuesta, además de generar costos por término anticipado de contratos. Los socios de la CNC han señalado estas dificultades como riesgos concretos de su operación.

La regulación financiera entrega un ejemplo de cómo enfrentar este problema sin una prohibición general. El Capítulo 20-7 de la normativa de la CMF exige gestionar los riesgos de los servicios externalizados y considerar aspectos de continuidad y concentración, incluidos los contratados en el exterior. No implica que toda contratación internacional sea conveniente o segura, sino que los riesgos pueden abordarse con controles, responsables identificados y planes de contingencia. **El desafío es exigir un buen servicio, no presumir que será deficiente por prestarse desde otro país**.

La finalidad de proteger al consumidor debe estar presente durante toda la discusión. Si una medida reduce canales disponibles, encarece la atención o impulsa un reemplazo apresurado de personas por sistemas automáticos, puede perjudicar a quienes necesitan ayuda.

VI. OBSERVACIONES CONSTITUCIONALES Y RÉGIMEN DE SANCIONES

El punto constitucional ha estado, extrañamente, fuera del debate dentro del proyecto.

El **artículo 19 N°21 de la Constitución** protege la **libertad de desarrollar actividades económicas**, dentro de las normas que las regulen. Junto a ella deben considerarse la igualdad ante la ley, la prohibición de discriminación arbitraria en materia económica y el resguardo del ejercicio de los derechos establecidos en los números 2, 22 y 26 del mismo artículo.

Estas garantías no impiden toda regulación, pero obligan a justificar adecuadamente las restricciones. En este caso, el criterio utilizado es el lugar donde se presta el servicio, aun cuando un proveedor extranjero pueda cumplir estándares equivalentes de seguridad, calidad y protección del consumidor. Si dos servicios realizan exactamente la misma función, el proyecto debería explicar por qué uno puede contratarse y el otro queda sancionado únicamente porque opera fuera de Chile. La diferencia territorial puede tener una explicación en el objetivo de proteger empleo, pero requiere demostrar que el beneficio esperado guarda relación con la intensidad de la restricción.

Al aplicar un análisis de proporcionalidad surgen preguntas concretas. ¿La prohibición sirve para crear puestos de trabajo si las empresas pueden automatizar o reducir servicios? ¿Permite evitar estafas si no se ha acreditado que los proveedores extranjeros formalmente contratados sean responsables de ellas? ¿No sería posible exigir identificación de llamadas, controles de seguridad, trazabilidad y responsabilidad de las empresas contratantes, sin cerrar una modalidad completa de contratación? Mientras no se respondan estas preguntas, resulta difícil sostener que **una prohibición tan extensa sea indispensable para cumplir sus objetivos**.

Existe además un problema de igualdad práctica entre empresas. Las grandes compañías pueden contar con recursos para montar operaciones alternativas, mientras que muchas pymes dependen de servicios especializados para prestar atención o soporte. Una norma aparentemente igual para todos puede imponer costos muy distintos según el tamaño y la capacidad de adaptación de cada

empresa. Este efecto es pertinente para evaluar su razonabilidad y sus consecuencias sobre la competencia.

El proyecto presenta otras dificultades de técnica legislativa. Establece una multa fija de 1.000 UF, pero no identifica con claridad a la autoridad que debe fiscalizar y sancionar, deja al reglamento el diseño del procedimiento y no define suficientemente qué contratos o servicios quedarían comprendidos. Los artículos 6 y 7 de la Constitución exigen que los órganos públicos actúen dentro de sus competencias, y el artículo 19 N°3 protege las garantías aplicables a los procedimientos sancionatorios. **Las empresas deben poder conocer con certeza qué conducta se prohíbe, quién fiscaliza y cómo pueden defenderse**.

La multa tampoco distingue entre una pyme que contrata un servicio accesorio y una gran empresa con miles de interacciones, ni considera gravedad, reiteración o duración de la conducta. Esto no significa que una sanción fija sea automáticamente inconstitucional, pero sí plantea dudas razonables sobre su proporcionalidad. A ello se suma la ausencia de reglas claras para los contratos vigentes, que podrían contemplar plazos, inversiones y penalidades de término anticipado. Por estas razones, la CNC estima que el proyecto presenta **reparos constitucionales y de certeza jurídica que deben resolverse**.

VII. COMERCIO INTERNACIONAL Y RECIPROCIDAD

Chile es una economía que compra y vende servicios a otros países. Los acuerdos comerciales que hemos suscrito no se limitan a las mercancías: también permiten exportar software, ingeniería, atención remota y otros servicios. Por eso, impedir de manera general la contratación de prestaciones desde el extranjero exige revisar los compromisos de comercio transfronterizo, trato nacional y acceso a mercados que Chile ha asumido. No toda restricción constituye automáticamente una infracción a un tratado, pero sí es indispensable estudiar sus reservas, alcances y excepciones antes de aprobarla.

Representantes de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales advirtieron durante la tramitación que Chile puede regular para prevenir fraudes y proteger consumidores, pero debe hacerlo respetando sus acuerdos internacionales. La prevención de estafas puede justificar medidas específicas bajo ciertas excepciones comerciales; sin embargo, ello no basta para justificar cualquier prohibición. **Si lo que se pretende controlar son conductas fraudulentas, la regulación debe dirigirse a esas conductas y no simplemente al país donde se ubica un proveedor**.

La reciprocidad comercial tiene consecuencias muy concretas. En 2025, Chile exportó servicios por US$588 millones a Perú y US$258 millones a Colombia[1], justamente dos de los mercados desde los cuales las empresas chilenas también reciben prestaciones. Las cifras corresponden a todas las categorías de servicios, no solo a *call centers*; aun así, muestran que nuestras empresas tienen intereses reales en mantener abiertas esas relaciones. **Sería contradictorio buscar más clientes para servicios chilenos en esos países y, al mismo tiempo, cerrar en términos generales nuestro mercado a sus proveedores**.

El acuerdo comercial de Chile con Perú contiene obligaciones sobre trato nacional para servicios transfronterizos, y el acuerdo con Colombia también regula esa materia, por lo que se debe determinar cómo se aplica cada compromiso a los servicios comprendidos en el proyecto

[1] SUBREI, Informe de Comercio Exterior de Chile 2025, cuadros 17 y 18 (publicado en abril de 2026), página 41. Disponible en: https://www.subrei.gob.cl/estudios-y-documentos/informe-semestral-del-comercio-exterior/detalle-reporte-semestral/perspectivas-del-comercio-exterior-de-chile-y-sus-principales-socios-comerciales--a%C3%B1o-2025

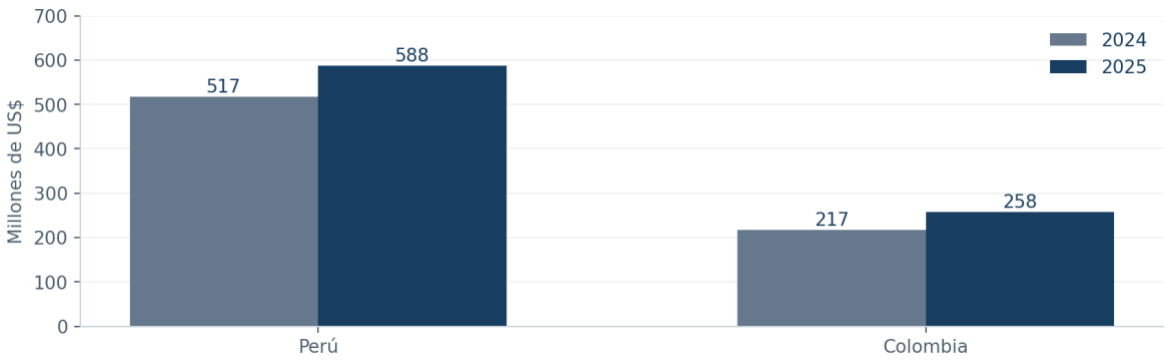


GRÁFICO 4. Exportaciones chilenas de servicios hacia Perú y Colombia, 2024–2025.

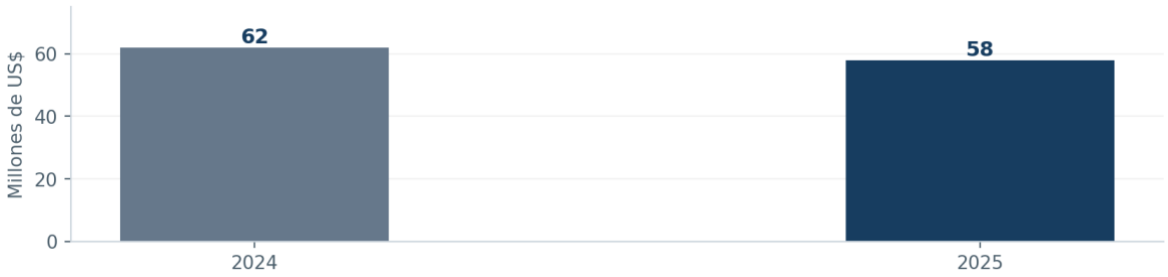
Fuente: SUBREI, Informe de Comercio Exterior de Chile 2025, cuadro 17. Gráfico elaborado por la CNC. Cifras de todas las categorías de servicios, no solo de call centers.

VIII. CHILE PUEDE EXPORTAR MÁS SERVICIOS SIN CERRAR SU MERCADO

Chile tiene una oportunidad real de convertirse en un centro regional de servicios, pero esa posición no se logra prohibiendo las importaciones, se construye atrayendo inversiones, formando trabajadores, mejorando la productividad y ofreciendo reglas claras y estables.

Un proveedor instalado en Chile podría atender clientes de distintos países si cuenta con personal preparado, tecnología adecuada y costos compatibles con la calidad del servicio que ofrece. La integración con proveedores extranjeros no impide ese desarrollo: muchas veces permite adquirir tecnología, formar alianzas y participar en cadenas regionales de servicios.

Las cifras oficiales muestran que ese camino ya existe. SUBREI informó exportaciones chilenas de servicios por US$3.190 millones en 2025, realizadas por 1.127 empresas, y estimó 208.726 empleos directos y formales asociados al sector exportador de servicios. En la categoría específica de *call center* y operaciones telefónicas, Chile exportó US$62 millones en 2024 y US$58 millones en 2025[2]. Es decir, **Chile ya vende al exterior los mismos tipos de servicios que algunas empresas compran fuera del país**. Lo necesario es crear condiciones para que esa oferta crezca, no suponer que disminuir las compras internacionales hará aumentar las ventas chilenas.



[2] SUBREI, balance de exportaciones de servicios digitales, 23 de julio de 2026. Disponible en: https://www.subrei.gob.cl/sala-de-prensa/noticias/detalle-noticias/2026/07/23/se-triplicaron-en-10-a%C3%B1os--el-buen-momento-de-las-exportaciones-de-servicios-digitales-que-impulsar%C3%A1-el-cr%C3%A9dito-al-empleo

GRÁFICO 5. Exportaciones chilenas de servicios de call center y operaciones telefónicas, 2024–2025.

Fuente: SUBREI, Informe de Comercio Exterior de Chile 2025, cuadro 18. Gráfico elaborado por la CNC. Corresponde al rubro específico.

La agenda legislativa también muestra caminos distintos para abordar el empleo. Entre otras iniciativas se encuentran el proyecto sobre contratos por hora (Boletín N° 11.929-13), que busca establecer una modalidad de contratación parcial con resguardos para los trabajadores, y el proyecto de adaptabilidad de jornada (Boletín N° 18.478-13), que propone responder mejor a los ciclos de actividad, en particular en turismo y servicios conexos. También se han discutido incentivos vinculados al empleo en servicios digitales exportables. Son medidas que deben evaluarse en sus propios méritos y con protección de derechos, pero comparten una lógica: **facilitar que las empresas produzcan, inviertan y contraten en Chile, en lugar de prohibirles adquirir determinados servicios**.

Para la CNC, la competitividad no debe descansar en disminuir derechos laborales, sino en crear más valor por cada hora trabajada, aprovechar tecnología, desarrollar habilidades y ampliar mercados. El Estado puede promover empleos formales de calidad con reglas laborales claras y mecanismos de adaptación que den seguridad a trabajadores y empleadores. Si Chile aspira a ser exportador de servicios, debe fortalecer sus condiciones para competir internacionalmente, no levantar barreras que también podrían afectar a sus propios exportadores.

IX. LLAMADAS FRAUDULENTAS: PROBLEMAS DISTINTOS, SOLUCIONES DISTINTAS

El proyecto utiliza la prevención de estafas como uno de sus fundamentos, pero mezcla problemas diferentes. Una llamada comercial no solicitada plantea preguntas sobre consentimiento; una cobranza abusiva requiere fiscalización de las normas que protegen a consumidores; y una estafa mediante suplantación de identidad necesita investigación, trazabilidad y sanciones penales.

En cambio, una llamada legítima para bloquear una tarjeta, resolver un reclamo o prestar soporte no se vuelve fraudulenta porque quien atiende esté en otro país. **La ubicación del teleoperador no es, por sí sola, un indicador de fraude**. Por ello, la prohibición podría afectar comunicaciones útiles sin atacar directamente a los responsables de las estafas.

Chile ya dispone de herramientas y proyectos dirigidos a esos riesgos. Los boletines N°15.610-03 y 16.041-03, refundidos, buscan regular las llamadas publicitarias sin consentimiento; el Boletín N°17.848-03 aborda medidas preventivas frente a fraudes telefónicos, y el Boletín N°18.226-15 se refiere a la identificación de llamadas de cobranza.

A ello se suman la regulación de prefijos de SUBTEL, el registro de líneas prepago y el mecanismo No Molestar del SERNAC. Estas iniciativas y medidas no han eliminado las estafas, pero muestran que existen **instrumentos dirigidos a identificar, prevenir y sancionar las conductas indebidas**, sin imponer una prohibición general a los contratos internacionales de atención.

Asimismo, la Ley N°20.009 exige mecanismos para recibir avisos y bloquear medios de pago frente a fraudes; la Ley N°21.459 tipifica delitos informáticos, y la Ley N°21.719 contempla reglas para el tratamiento de datos personales y sus transferencias internacionales.

Desde la perspectiva de los consumidores, resulta más coherente reforzar esos controles y asegurar canales de respuesta oportunos que restringir indiscriminadamente dónde pueden operar los proveedores de atención.

X. OBSERVACIONES FINALES Y PROPUESTAS DE LA CNC

Las empresas y organizaciones socias de la CNC han planteado preocupaciones concretas: la amplitud de la prohibición, el soporte prestado por fabricantes internacionales, el uso de centros regionales, los contratos en ejecución, la capacidad de mantener atención permanente y la necesidad de contar con respaldo en contingencias. Estos antecedentes no son una encuesta representativa de todas las empresas, pero describen problemas reales que los legisladores deben considerar. **La regulación no puede diseñarse únicamente pensando en el empleo de quienes prestan el servicio, sin considerar a quienes lo contratan y a los consumidores que dependen de él**.

La CNC estima que el proyecto **no debiera avanzar con una prohibición territorial general**. Si se busca prevenir fraude y mejorar la atención, el camino es establecer obligaciones claras de identificación de prestadores, trazabilidad de comunicaciones, seguridad de la información, cumplimiento de los derechos del consumidor y responsabilidad de la empresa que contrata, con independencia del país de operación. Si se insistiera en algún requisito de localización, debería acotarse a servicios expresamente definidos, contemplar excepciones de respaldo y continuidad, respetar los contratos vigentes mediante una transición razonable y establecer sanciones proporcionales con autoridad y procedimiento definidos por ley.

Antes de decidir, sería importante contar con información pública que hoy falta. El Ministerio del Trabajo y la Dirección del Trabajo podrían precisar la evolución del empleo sectorial y las causas de las desvinculaciones; los organismos económicos debieran evaluar el efecto sobre costos, competencia, pymes y precios; SUBTEL debería explicar cómo la ubicación territorial ayudaría concretamente a prevenir fraudes; y SUBREI tendría que revisar la compatibilidad con nuestros tratados comerciales. **Una política de empleo debe demostrar cuántos puestos puede crear y a qué costo, considerando también los empleos de los sectores que deberán financiarla**.

En síntesis, la CNC comparte la necesidad de combatir las estafas y de promover trabajo formal, pero considera que **una prohibición general de contratar servicios en el extranjero no ofrece garantías de cumplir esos objetivos**. En cambio, puede reducir la competencia, aumentar costos que las empresas ya están enfrentando por mayores obligaciones laborales, dificultar la continuidad del servicio y generar tensiones con mercados donde Chile también exporta. La verdadera oportunidad está en hacer de Chile un lugar atractivo para invertir, contratar y ofrecer servicios a otros países.

Por ello, la CNC solicita al Senado revisar el mecanismo propuesto y avanzar en medidas que protejan efectivamente a trabajadores y consumidores, sin cerrar oportunidades de competencia y crecimiento para el país.