Sobre caducidad del saldo en los teléfonos prepagos
Boletín N° 7088-03

1 . De acuerdo a los datos de la Subsecretaria de Telecomunicaciones (SUBTEL), en Chile existen más de 14 millones de celulares con una tasa de penetración superior al 90% por cada cien habitantes. El sistema prepago es el de mayor masificación, un 72,6% del mercado se basa en esta modalidad contra el 27,2% que opta por un plan fijo mensual. Es decir, la piedra angular del mercado la constituye el consumo a través del sistema prepago. Más de 10 millones de aparatos se basan en este sistema.

2 . Es importante prestar atención a su funcionamiento. Estamos hablando del sistema de comunicación con mayor cobertura de todo el país. Esto porque es el que resulta más económico y más conveniente ya que, en teoría, se paga por lo que se ocupa, ni más ni menos, acorde a la capacidad económica de cada usuario. Por ello, son los estratos de menores recursos quienes más utilizan celulares prepago, sobre el 90% contra el 50% de los estratos más acomodados.

3 . Sin embargo, la situación no es así. Las empresas incurren en una serie de prácticas abusivas que terminan perjudicando a los consumidores. Por ejemplo, se imponen plazos de vigencia y expiración de las cargas realizadas que van desde 30 a 60 días. Si no se utiliza el dinero invertido en dicho plazo, la carga queda nula y el dueño del teléfono pierde todo el dinero. Lo mismo ocurre con las bolsas de minutos que por ofrecer mejores condiciones para realizar llamadas y enviar mensajes de textos, tienen un gran consumo. Estas establecen menores plazos para ser utilizadas, que van de 15 a 30 días. Se aplica el mismo criterio de no ser utilizada en su totalidad al finalizar el plazo.

4 . Para los autores de esta Moción, esta situación es inaceptable, constituye un incentivo abusivo para obligar a las personas a usar el servicio telefónico, aún sin necesidad, para evitar perder su dinero. No existe ningún argumento válido para que la gente que no utilice ese saldo, pierda su dinero. En este sentido, estimamos que la empresa no debería establecer plazos unilaterales de caducidad del saldo, ya que es un depósito que el cliente-consumidor lo debe utilizar en el tiempo y modo que estime necesario.

5. Esta situación constituiría un enriquecimiento ilícito por parte de las compañías de telefonía celular, ya que se adjudica a su haber el saldo no utilizado por el cliente. No se tienen datos exactos respecto a cuánto dinero es el monto que ganan anualmente por este concepto, pero se estima que son muchos millones de pesos.

6. Esta situación ocurre porque las empresas no tienen regulación a la hora de fijar las tarifas y las condiciones que ofrecen a sus clientes. No legislar sobre la materia sería legitimar la vulnerabilidad e indefensión que viven los chilenos y chilenas que utilizan los teléfonos prepago y compran bolsas de minutos, sobre todo a las personas de menores recursos, que, como se dijo, son los que más utilizan este servicio.

.7 Por todo lo anterior, venimos a presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Modifíquese la Ley N° 19.496, Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de la siguiente forma:

Incorpórese en el artículo 12 el siguiente inciso segundo nuevo:

"inciso segundo nuevo: Las tarjetas de telefonía móvil prepago no podrán estipular plazos de vencimiento desde el primer uso o plazo de caducidad de la misma"