Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para aumentar la sanción aplicable al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio domiciliario básico, incluido el de internet, previamente contratado

Boletín N° 13578-03

Antecedentes:

1 Desde marzo de este año, como país, iniciamos el camino al manejo de la crisis sanitaria más grande de los últimos 100 años, y así a casi 3 meses de este comienzo, la rutina ha cambiado y los días de salidas, vida en familia y amigos, quedaron pospuestos.

2 Con el paso de los días, el número de contagios ha aumentado, al igual que el triste y considerable número de fallecidos, superando la barrera de los 1.000 decesos.

Hoy, la vida se desarrolla principalmente en los hogares, ahí es donde no sólo nos reunimos con nuestro núcleo familiar más cercano, que es con quienes se comparte el hogar común, sino también, donde actualmente se desarrollan las labores de estudio y trabajo gracias a la conectividad y las telecomunicaciones.

3. Una gran parte de los jóvenes realizan sus clases y estudios vía online, reuniones de curso por videollamadas, y los adultos realizamos teletrabajo para cumplir con nuestras obligaciones a distancia. Por ello, internet si bien hace bastante tiempo es considerado de suma relevancia, en estos días, pasó a ser un indispensable. No es sólo la forma en que cumplimos con nuestras obligaciones, sino también la vía que se utiliza para mantenernos comunicados con nuestros amigos y familiares.

4. A lo anterior, se suma el hecho de que en actualidad el llamado es a realizar prácticamente todos los trámites por internet, a fin de evitar la concurrencia física de las personas a los distintos lugares y así disminuir el riesgo de contagio del covid-19. De esta manera, es posible realizar un sinnúmero de trámites, tales como, pagar cuentas, hacer compras, acceder a beneficios sociales, actualizaciones de ficha de registro social de hogares, entre otros.

5. Así las cosas, la importancia de contar con internet en estos días resulta indispensable, sin embargo, las empresas que proveen el servicio no han cumplido a cabalidad, ya que el número de reclamos por problemas en el servicio ha ido en aumento. Entre el 18 de marzo y el 17 de abril del año en curso, se ingresaron 9.605 reclamos al Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, lo cual representa un 78% más de presentaciones efectuadas en comparación al mismo periodo del año 2019. Estos reclamos corresponden en más de un 60% a servicios de telefonía fija e internet[1].Los principales motivos de reclamos en este período son continuidad de servicio y/o indemnización, atención en terreno, velocidad de Internet e incumplimiento de contrato.

6. La realidad es que muchas personas tienen contratado un servicio de internet, por una velocidad determinada y en este último tiempo no han logrado hacer uso del servicio contratado en los términos en que fue pactado y peor aún, tampoco han visto reflejado ningún descuento en su respectiva boleta.

7. De esta manera, no resulta justo que, si dos partes celebraron un contrato, sólo una cumpla de manera cabal con la obligación contraída, ya que – para estos efectos – el cliente debe cumplir con el pago íntegro de del servicio, mientras que la empresa ha prestado un mal servicio, o derechamente, no ha entregado el servicio debido a las constantes interrupciones que impiden el correcto, necesitado y adecuado uso.

8. A mayor abundamiento, el cliente para ver reflejado un descuento en la boleta por las horas o incluso días, en que no contó con el servicio, debe solicitarlo directamente, ya que las empresas hoy por hoy, sabiendo que no están cumpliendo adecuadamente, tampoco efectúan los descuentos que corresponden.

9. Finalmente, un aumento de la sanción que consagra actualmente la ley, tendrá un efecto disuasivo para las empresas afectadas, quienes tendrán que adoptar todas las medidas necesarias para garantizar y asegurar el servicio en los términos pactados con cada uno de los clientes.



IDEA MATRIZ DEL PROYECTO:

Este proyecto busca aumentar la sanción existente actualmente en la ley 19.946, conocida popularmente como Ley de Derechos del Consumidor, para las empresas de servicios básicos como; agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, que suspendan, paralicen o no presten sin justificación el servicio previamente contratado, la sanción de multa de hasta 1.500 UTM, elevarla a 3.000 UTM.

[1] Noticia disponible en el siguiente link: https://www.elmostrador.cl/dia/2020/04/20/la-multa-va-subtelcursa-cargos-contra-claro-entel-vtr-y-wom-por-calidad-del-servicio/

P R O Y E C T O D E L EY

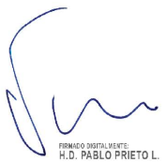
Modifíquese el inciso segundo del artículo 25 de la Ley 19.496, en el siguiente tenor:

Reemplácese la expresión “hasta 1.500 unidades tributarias mensuales” por la voz: “hasta 3.000 unidades tributarias mensuales”.

JOSÉ MIGUEL CASTRO BASCUÑÁN
H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSÉ MIGUEL CASTRO B.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PABLO PRIETO L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. XIMENA OSSANDÓN I.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARCOS ILABACA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SOFÍA CID V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. LEOPOLDO PÉREZ L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO SANTANA T.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE SABAG V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SEBASTIÁN TORREALBA A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. IVÁN NORAMBUENA F.