Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para impedir la extinción por caducidad de los montos abonados por el suscriptor de servicios de telecomunicaciones de prepago

Boletín N° 12742-03

I. Las cuotas de caducidad en Prepago Telefónico.

La misma situación ocurre en materia de servicios telefónicos móviles que operan bajo la modalidad de prepago. La modalidad de prepago refiere a todos aquellos servicios que no tienen asociados costos periódicos, donde los usuarios deben hacer uso de la carga inicial dentro del plazo dispuesto para su utilización por el proveedor del servicio de telecomunicaciones.

Esta materia está regulada por el reglamento de servicios de telecomunicaciones, dictado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en enero del 2014. Así, en el artículo 27 del citado cuerpo legal se prevé que los fondos abonados pierdan su vigencia ya sea por operar la suspensión o bien por operar la caducidad, las que operan según las siguientes reglas: (i) Suspensión: Transcurrido el plazo para hacer uso de la carga telefónica, el usuario del servicio no podrá utilizar su saldo, salvo que realice una recarga dentro del plazo señalado por el proveedor del servicio el que en ningún caso podrá ser inferior a 180 días. (ii) Caducidad: Si un suscriptor no realiza recarga alguna dentro del plazo determinado en materia de suspensión, no tendrá derecho a que se le restituya el saldo no utilizado ni aún en caso de efectuar una nueva recarga.

Cabe destacar que en esta materia no hay uniformidad en los plazos dispuestos para que opere la suspensión o caducidad, variando según la compañía de telecomunicaciones proveedora del servicio. A modo de ejemplo, las recargas telefónicas de la compañía VTR duran 12 meses, excepto la primera carga cuya vigencia es de 60 días. Por otro lado, la compañía Claro Chile determina la vigencia de la carga según el monto, las que oscilan entre periodos de tiempo de 1 a 30 días.

Por tanto, la regulación actual vigente permite que las empresas de transporte y telecomunicaciones se apropien, luego de transcurrido un plazo, de los saldos que pertenecen a los usuarios de dichos servicios. Lo anterior, sin duda reviste especial preocupación para los diputados firmantes de este proyecto quienes vemos en esta situación una vulneración a los derechos de los consumidores.

II. Considerando:

1. Que, al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones le corresponde un rol fiscalizador sobre estos sectores, debiendo controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones velando por la protección de los derechos de los usuarios. Lo anterior con especial ahínco si consideramos que estamos ante servicios masivos que tienen gran penetración en la población, donde los usuarios suscriben contratos con los proveedores del servicio sin tener la posibilidad de negociar términos y condiciones de dichos contratos, cuestión que resulta ser tierra fértil para vulneraciones de sus derechos o abusos.

2. Que, en lo que refiere a servicios de telecomunicaciones móviles, en los últimos años se ha visto un importante crecimiento del sector. Si bien, los usuarios bajo la modalidad de postpago experimentaron el principal aumento, los clientes de prepago siguen siendo la mayoría de los usuarios detentando un 54,4% de los contratos vigentes[1]. Estas cifras nos permiten dimensionar la importancia que tiene el sistema de prepago y el impacto que genera en la población la caducidad de los saldos y la imposibilidad de recuperar dichos montos.

3. Que, en la actualidad los usuarios sólo tienen derecho a ser informados oportunamente de las condiciones del servicio y los plazos asociados a la caducidad. Es pertinente destacar que, en servicios de telecomunicaciones, la caducidad de los saldos de los usuarios de la modalidad prepago no está determinada por el reglamento, ya que éste sólo establece mínimos, siendo al decisión final de la compañía teleoperadora correspondiente. Esto, incluso, contribuye a la creación de un estado de incerteza.

4. En atención a lo anteriormente expuesto, es que se vuelve necesario revisar la regulación vigente, a fin de adaptar la misma a los nuevos paradigmas y necesidades de los usuarios, teniendo siempre en vista la adecuada protección de los derechos de éstos. Es por esto, que el presente proyecto de ley tiene por objeto poner fin a la caducidad de servicios de telefonía, y reconocer que los fondos consignados para el uso de dichos servicios, pertenecen a los usuarios, resultando impropio que estos puedan ser apropiados por los proveedores de los servicios.

---

1 https://www.latercera.com/pulso/noticia/contratos-pospago-telefonia-movil-crecen-19-doce-meses-se-acercan-los-11-millones/310407/

III. Proyecto de Ley.

Artículo único:: Agréguese un nuevo párrafo 5°, dentro del título III, de la ley N.º 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, pasando el actual 5° a 6°, de acuerdo al siguiente texto:

Párrafo 5° "Normas especiales en materia de contratos de suministro de servicios de telecomunicaciones"

Artículo 43 bis: Los servicios de telecomunicaciones podrán ser de post pago o prepago, Son servicios de postpagos aquellos provistos en virtud de un contrato de suministro de tracto sucesivo, cuyo cobro se realiza de forma periódica, mediante el respectivo documento de cobro. Son servicios de prepago, aquellos provistos en virtud de un contrato de suministro, que no tiene cobros periódicos asociados.

Artículo 43 ter: Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que provean servicios en la modalidad de prepago, deberán informar a sus usuarios los plazos dispuestos para la utilización de la carga inicial.

Transcurrido dicho plazo, los saldos o montos abonados no utilizados, podrán suspenderse hasta que el usuario realice una nueva recarga. Sin embargo, los saldos o montos no podrán caducar jamás ni perder su vigencia, siendo obligación del proveedor del servicio, conservar los mismos.

PATRICIO MELERO

DIPUTADO.