Regula el plazo de vigencia de las tarjetas de prepago de las empresas de telefonía móvil
Boletín N° 7738-03

FUNDAMENTOS

1.- Que la telefonía móvil es un tipo de Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC)[1]. El sistema de prepago de servicios de telefonía móvil, por su parte, comúnmente conocido como "tarjeta de prepago", es cualquier medio impreso o electrónico que, mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha adquirido en forma anticipada'. Este servicio de prepago de telefonía móvil supone el pago previo de los servicios de telefonía móvil por parte del cliente o usuario. Como contraprestación a dicho pago, el prestador del servicio o compañía le asegura un tiempo de comunicación variable, según el monto prepagado.

2.- Que actualmente el tiempo de comunicación contratado (minutos) debe, necesariamente, ser utilizado o consumido totalmente dentro de un determinado plazo, también variable, que se cuenta desde la fecha de activación de la tarjeta. Este plazo -conocido como plazo de vigencia-varia, generalmente, según la cantidad de minutos contratados. A mayor cantidad de minutos, mayor es el tiempo para utilizarlos. Ai vencimiento de éste, utilizados que sean o no los minutos, éstos caducan. Los plazos de vencimientos son fijados libremente por la compañía de telefonía móvil, limitándose el usuario a aceptar o no tales condiciones. Ello, en virtud de un contrato de adhesión, donde las cláusulas del mismo son establecidas por una sola de las partes (la compañía), limitándose la otra a aceptarlas o rechazarlas, contratando o no con la compañía3.

3.- Que la telefonia móvil y su sistema de prepago reconocen corno marco regulatorio la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, y el Reglamento de Servicio Público Telefónico, dictado por Decreto Supremo N°425 de 1997, del Ministerio de Transportes y

---

Servicio de Telefonia Pública Básica Conmutada fl'PBC). es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo ob¡eto es la transmisión conmutada de voz o a través de la Red Telefónica Pública Conmutada con acceso generalizado al público (Ley General de Telecomunicaciones) [2] Glosario de la Subsecretaria cte I elecomunicaciones En ht1pillwwwsublel.cliprontus (Junto, 2011)

El articulo 27° del D S N°425 dispone El contrato de suministro, local o móvil, impone a la respectiva compañia telefónica la obligación de dar servicio al suscriptor según se establezca en el respectivo contrato y en este reglamento. Por su parte, el suscriptor naciones ºue le impone el referido contrato y el presente reglamento.

Telecomunicaciones[4]. El primero norma, de manera general, los diversos sistemas de telecomunicaciones, distinguiendo entre servicios de libre recepción o radiodifusión; servicios públicos de telecomunicaciones; servicios limitados de telecomunicaciones; servicios de aficionados; y servicios intermedios de telecomunicaciones. El segundo, por su parte, regula de manera particular el Servicio Público Telefónico, estableciendo los derechos y obligaciones de los suscriptores, respecto de las compañías telefónicas, con motivo de la contratación y uso de dicho servicio. Sin perjuicio de dichos cuerpos normativos, rige también al Servicio de telefonía móvil las normas contenidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 (LPC), cuyas disposiciones son aplicables en todo aquello que no se oponga a la normativa especial contenida en los cuerpos legales individualizados precedentemente.

4.- Que el marco regulatorio descrito no contempla ninguna norma destinada a regular el plazo de vigencia fijado por las empresas de telefonía móvil, otorgando absoluta libertad a éstas para fijar aquél según sus propios criterios económicos. En efecto, ni la Ley General de Telecomunicaciones, ni el Reglamento de Aplicación sobre Servicio Público Telefónico contienen disposición alguna sobre este punto. Sólo tangencial y subsidiaramente aplicarian a la relación de consumo entre el prestador del servicio y sus consumidores, las normas relativas a información y publicidad, consagradas en el Párrafo 1° del Título Hl de la LPC. Sin embargo, estas normas sólo obligan a los prestadores de servicios de prepago de telefonía móvil a proporcionar a sus clientes una completa información sobre las características relevantes del bien o servicio, y nada dicen sobre la caducidad de los minutos por vencimiento del plazo.

5.- Que sí bien el establecimiento de plazos de caducidad de los minutos no constituye, por si solo, un hecho reprochable, si lo es el enriquecimiento ilícito en que incurrirían las compañías al percibir por anticipado el pago de tarifas de telefonía móvil cuyo uso ve limitado el cliente por la caducidad de los minutos asignados. El enriquecimiento sin causa es un cuasicontrato y, por tanto, fuente de obligaciones, además es un principio del Derecho Civil que cruza toda nuestra legislación legal chilena. Ahora bien, desde la perspectiva del cliente, la caducidad de los minutos o el vencimiento del plazo asignado para su uso se traduce en la imposibilidad de éste de utilizar un servicio prepagado. No se duda de la necesidad del establecimiento de un plazo de vencimiento o de caducidad que otorgue certeza jurídica y económica a las partes de la relación de consumo del servicio en comento, sin embargo, dicho plazo debe ser reflejo de un equilibrio en las relaciones entre consumidores y usuarios y no una manifestación clara de una imposición

[4] Ambos cuerpos normal vos se encuentran disponibles en la Base de Datos legal de la Bibltoteca del Congreso Nacional tAmnt[y] Itypt·ttlei (Jumo, 2011)

de la parte más fuerte de un contrato de adhesión, que deja de manifiesto la vulnerabilidad de los consumidores. Superar tal desequilibrio pasa por normar legalmente dos aspectos del servicio de prepago de telefonía móvil: a) el plazo de vigencia de los minutos, estableciendo un mínimo legal; y b) la información sobre el plazo de vigencia, estableciendo legalmente las características que dicha información debe poseer.

6.- Considerando que la legislación regulatoria de los servicios de telefonía no considera normas especiales para el servicio detallado, cualquier consideración normativa para regular los aspectos descritos pasaría por modificar la Ley de protección de los derechos de los consumidores, texto que, respecto de otros servicios análogos, ha dispuesto, en ocasiones, normas específicas destinadas a proteger a los consumidores ante su vulnerabilidad frente a los proveedores. Por coherencia legislativa, los aspectos a regular debieran incorporarse a continuación del artículo 25 de la citada ley, ya que esta norma regula la suspensión, paralización de servicios previamente contratados.

Que creemos que este tipo de situaciones deben terminarse. El costo del minuto de telefonía de prepago es un 400% más caro que el minuto de teléfonos con contrato, lo cual nos parece excesivo. Avanzar en otorgar mejores condiciones de vida a todos los chilenos, implica también preocuparse de terminar con estas injusticias, que no sólo son contrarias a los principios inspiradores del Código Civil, sino que también repercuten en los bolsillos de las personas de menores recursos económicos.

Por tanto. en virtud de lo anteriormente señalado. los abajo firmantes venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Se propone modificar la Ley N° 19.496 incorporando un artículo 25 bis nuevo.

"Articulo Agréguese el siguiente artículo 25 bis nuevo a la Ley N° 19.496.

"Artículo 25 bis.- Los proveedores de servicios de telefonía móvil de prepago deberán informar al público el plazo dispuesto para la utilización de la capacidad predeterminada de servicio contratado. En ningún caso el plazo de vigencia podrá ser inferior a un año contado a partir de su primer uso".