Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para regular las llamadas telefónicas realizadas por los proveedores a los consumidores

Boletín N°12339-03

Considerando:

1.- Los principios de los derechos del consumidor vienen sucediéndose desde varios años en el seno de Naciones Unidas, en el documento Directrices para la Protección del Consumidor, se establecieron principios como objetivo de proteger los intereses de los consumidores[1]:

Ahí se establecen los siguientes principios generales:

a) El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales;

b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja;

c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;

d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;

e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;

f) La educación del consumidor, incluida la educación sobre las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones;

g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación;

h) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten;

i) La promoción de modalidades de consumo sostenible;

j) Un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio.

k) La protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial.

[1] https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

Además en el documento Directrices para la Protección del Consumidor se insta a poner protección a las políticas de protección del consumidor. Donde éstas deben prestar especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, en particular de la población rural y de los sectores más vulnerables.

Según autores como Ramsay (2011) Si concedemos que el elemento esencial de los derechos humanos es la protección de la dignidad del individuo y asumimos una concepción del derecho del consumidor como una forma de protección del individuo en una sociedad de consumo, es intuitivo concluir que: “los derechos de los consumidores eran y son parte de un nuevo rango de derechos sociales reclamados por la sociedad moderna”. En este sentido los derechos del consumidor corresponden a derechos sociales, que pueden ser exigibles a los gobiernos, lo que motiva al Estado a proteger de manera activa y pasiva su protección.

2.- En nuestro país la legislación sobre derechos del consumidor, se recoge en la Ley del consumidor, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Según la pagina del Servicio Nacional del Consumidor los principios por los cuales debe velar el organismo son[2]:

- El derecho a contar con información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.

-La no discriminación arbitraria por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.

-La regulación de la publicidad engañosa y la eliminación de la llamada "letra chica" en los contratos.

-Facilitar la formación de las asociaciones de consumidores.

-Y favorecer las acciones colectivas cuando se vulneran los derechos de los consumidores.

3.- Según el Instituto Nacional de Estadísticas durante este 2018 se aprecia un muy alto número de teléfonos móviles[3]. Durante los últimos tres años (2015, 2016 y 2017) constantemente ha aumentado el número de manera significativa, llegando a estos resultados.

Cantidad de teléfonos móviles por año según INE

2015	26.288.275
2016	26.614.789
2017	27.350.744

[2] https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-59300.html
[3] http://www.ine.cl/estadisticas/economicas/transporte-y-comunicaciones

Específicamente en este año 2018, a octubre, la cantidad de teléfonos móviles llego a la suma de casi 30.000.000 de aparatos, lo que entrega una alta penetración del uso de la telefonía móvil en los distintos grupos etarios, socioeconómicos y de género.

Cantidad de teléfonos móviles según INE (2018)[4]

Enero	28.115.115
Febrero	28.169.274
Marzo	28.623.487
Abril	28.825.335
Mayo	28.902.044
Junio	28.899.319
Julio	28.867.367
Agosto	29.063.681
Septiembre	29.080.928
Octubre	29.316.448

4.- El spam telefónico son las llamadas al teléfono fijo o móvil con fines comerciales. Estas se suelen suceder sin petición ni autorización previa de la persona a quien se contacta, tiene como objetivo promocionar vía telemarketing las ofertas y planes de telefonía. Estas son parte de estrategias de marketing agresivo de las empresas de comunicaciones para la obtención de nuevos clientes.

Estas llamadas sin autorización previa, generan molestia y rechazo de los usuarios, porque los interrumpe de sus actividades diarias, distrayendo y utilizando tiempo valioso de usuarios.

Las llamadas publicitarias muchas veces se realizan desde números que no son identificables con la institución, porque las empresas al tercerizar o contratar call center aumentan su la capacidad de realizar llamados desde teléfonos que simulen ser un aparato móvil o teléfono fijo particular, motivando la aceptación de la llamada del usuario, mediante el engaño.

Es por ello que se debe proteger al consumidor en sus derechos, fortalecer la capacidad individual del individuo frente a las empresas comunicacionales y velar por el derecho a no ser acosado mediante la publicidad en su día a día.

5.- En el año 2018 el Gobierno de España, desde su Ministerio de Energía, Turismo y Agencia Digital han preparado un Proyecto de Ley para prohibir las llamadas publicitarias a los teléfonos móviles, este proyecto fue aprobado también por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de ese país. En general el proyecto sigue la línea de prohibir las llamadas publicitarias para evitar la confusión que generan para el usuario pensar que está recibiendo la llamada de otra persona, mediante números que simulan ser fijos o móviles reales[5].

5.- Ideas matrices del proyecto de ley:

[4] http://www.ine.cl/estadisticas/economicas/transporte-y-comunicaciones

[5] https://omicrono.elespanol.com/2018/04/nueva-ley-llamadas-comerciales-telefonso-moviles-prohibidas/

1.- Evitar las molestias asociadas a las llamadas publicitarias. Terminar con el **Acoso Publicitario** pues este interrumpe la vida personal, la jornada laboral, se inmiscuye en la privacidad de menores de edad, etc.

2.- Limitar las publicidades y promociones a mensajería escrita o correos electrónicos.

3.- Evitar que las empresas de call center o proveedores de bienes y servicios simulen ser números privados para realizar promociones publicitarias

Por lo anterior los diputados firmantes presentan el siguiente

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA El ARTÍCULO 28 B DE LA LEY 19.496

Artículo 1°:

Elimínese en el Artículo 28 B inciso 2° de la ley 19.496 la palabra "llamados"

Articulo 2°

Incorpórese al *Artículo 28 B de la ley 19.496 un inciso 3° con el siguiente tenor:*

"Quedarán prohibidas las comunicaciones promocionales o publicitarias dirigidas a consumidores por medio de llamadas telefónicas."

Articulo 3°

Incorpórese al *Artículo 28 B de la ley 19.496 un inciso 4° con el siguiente tenor:*

"Las llamadas telefónicas realizadas por proveedores, de las cuales el destinatario ya es cliente y que tengan el carácter de atención al cliente, deberán utilizar números que sean identificables con su institución, quedando prohibido el uso de números que simulen ser un teléfono particular, móvil o fijo, o un número desconocido"

MARCELA HERNANDO PÉREZ
H. DIPUTADA DE LA REPÚBLICA