INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN EL PROYECTO QUE REGULA EL PLAZO DE VIGENCIA DE LAS TARJETAS DE PREPAGO DE LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA MÓVIL.

BOLETÍN 7.738-03[*]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en una moción de la Diputada señora Sepúlveda y de los diputados señores Rincón, De Urresti, Farías, Hasbún, Jiménez, Latorre, Meza, Ortiz y Ward.

I.- <u>CONSTANCIAS PREVIAS</u>.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DEL PROYECTO.

Obligar a las empresas a informar el plazo de vigencia de las tarjetas de prepago de telefonía celular y establecer su mínimo legal.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No requiere.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR LOS DIPUTADOS SEÑORES **GONZALO ARENAS** (PRESIDENTE), **GUILLERMO CERONI, FUAD CHAHÍN, JOSÉ MANUEL EDWARDS**, **FELIPE HARBOE** (EN REEMPLAZO DE LA DIPUTADA SEÑORA CRISTINA GIRARDI), **CARLOS MONTES**, **JOSÉ MIGUEL ORTIZ** (EN REEMPLAZO DEL DIPUTADO PATRICIO VALLESPÍN), **JOAQUÍN TUMA, ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE** Y **PEDRO VELÁSQUEZ**.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR **RICARDO RINCÓN**.

---

[*] La tramitación completa de esta moción se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://www.camara.cl/

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de la señora Daniela González, jefa de gabinete del Subsecretario de Telecomunicaciones.

II.- <u>ANTECEDENTES</u>.

La moción informa que la telefonía móvil es un tipo de Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) y que 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.

Actualmente, los minutos de comunicación contratados deben, necesariamente, ser utilizados o consumidos 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- varía, generalmente, según la cantidad de minutos contratados. A mayor cantidad de minutos, mayor es el tiempo para utilizarlos. Al vencimiento de éste, utilizados que sean o no los minutos, éstos caducan. Los plazos de vencimiento 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, en el cual las cláusulas del mismo son establecidas por una sola de las partes, la compañía, limitándose la otra a aceptarlas o rechazarlas.

La telefonía móvil y su sistema de prepago reconocen como marco regulatorio la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, y el Reglamento de Servicio Público Telefónico, dictado por el decreto supremo N° 425 de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. 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 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, rigen también al servicio de telefonía móvil las normas contenidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, cuyas disposiciones son aplicables en todo aquello que no se oponga a la normativa especial contenida en los cuerpos legales individualizados precedentemente.

El marco regulatorio descrito no considera 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 subsidiariamente se aplicarían 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.

Si bien el establecimiento de plazos de caducidad de los minutos no constituye, por sí 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. 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 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.

La moción concluye que la legislación regulatoria de los servicios de telefonía no considera normas especiales para el servicio detallado, por lo que 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 y paralización de servicios previamente contratados.

Los autores creen que este tipo de situaciones debe terminarse. El costo del minuto de telefonía de prepago es 400%

más caro que el minuto de teléfonos con contrato, lo cual les 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.

III.- INTERVENCIÓN.

Doña **Daniela González**, jefa de gabinete del Subsecretario de Telecomunicaciones, aclaró que la moción pretende modificar la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, en circunstancias que corresponde realizar cambios en la legislación específica de telecomunicaciones.

El tema central sobre la duración de la tarjeta de llamados de prepago es materia que conoce la Subsecretaría que representa y debe mostrar consistencia con la duración de la asignación de los números telefónicos. A este respecto, informó que son seis los meses que se cuentan de no uso de un determinado número para que éste quede liberado, sugiriendo tal plazo para la moción, que exige un mínimo de un año.

Explicó que actualmente la Subsecretaría trabaja en un proyecto de reforma al reglamento de servicios de telecomunicaciones, para el cual se han realizado numerosas consultas públicas. Aunque comparte la conclusión de que es necesario que exista un mecanismo para evitar que las tarjetas caduquen tan rápidamente, difiere de la instancia para establecerlo. A su juicio, ésta debería ser el reglamento, el cual sería dictado a fines de febrero.

Admitió que no existen impedimentos técnicos para que una tarjeta no tenga fecha de vencimiento. Sin embargo, los altos precios del mercado de prepago requieren urgentemente de mayor competencia. Junto al ingreso de nuevos actores este año, la señora González consideró que eliminar una de las variables de la oferta, como es el plazo de vigencia, puede repercutir negativamente en la competitividad del mercado.

IV.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en la moción, los señores diputados fueron del parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó que en la actualidad se está produciendo un verdadero enriquecimiento sin causa ante la imposibilidad del cliente de usar un servicio prepagado, luego del vencimiento del exiguo plazo establecido en un contrato de adhesión.

Aparece adecuado defender al consumidor de los evidentes abusos de cobro por servicios no efectivamente prestados, teniendo presente, además, que la tarifa por minuto es cuatro veces más cara bajo esta modalidad que para los clientes con plan. Se consideró, por último, que frente a la tardanza del Ejecutivo en abordar esta situación por la vía reglamentaria, una norma de rango legal que la regulara sería igualmente efectiva, confiriendo mayor fuerza incluso.

Puesta en votación general la idea de legislar respecto de esta moción, se APRUEBA por unanimidad.

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

Artículo único.

Esta norma que mediante la incorporación de un artículo 25 bis en la ley N° 19.496 obliga a los proveedores de servicios de telefonía móvil de prepago a informar al público el plazo dispuesto para el uso de la capacidad predeterminada de servicio contratado, y establece que el plazo de vigencia no podrá ser inferior a un año contado a partir del primer uso, fue objeto de una **indicación de los diputados Arenas, Ceroni, Chahín, Harboe, Montes, Ortiz, Tuma, Van Rysselberghe y Velásquez,** que busca aclarar que el plazo de un año corre solamente para el caso de no usarse el saldo, y asociar una sanción máxima de 150 unidades tributarias mensuales al incumplimiento de esta obligación legal.

Este artículo, con la indicación, fue aprobado por nueve votos a favor y una abstención.

Votaron a favor los diputados Arenas, Ceroni, Chahín, Harboe, Montes, Ortiz, Tuma, Van Rysselberghe y Velásquez. Se abstuvo el Diputado Edwards.

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

No hay.

****

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las demás consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

"**Articulo único**.- Agrégase en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, el siguiente artículo 25 bis:

"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. El referido plazo de vigencia no podrá ser inferior a un año, sin perjuicio que éste pueda vencer en forma anticipada por el uso total y efectivo del señalado servicio.

La infracción a lo preceptuado en el inciso anterior se sancionará con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.".".

****

Sala de la Comisión, a 16 de enero de 2012.

Tratado y acordado en sesión celebrada el 10 de enero de 2012, con asistencia de los diputados señores Gonzalo Arenas (presidente), Guillermo Ceroni, Fuad Chahín, José Manuel Edwards, Felipe Harboe, Carlos Montes, José Miguel Ortiz, Frank Sauerbaum, Joaquín Tuma, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez.

Se realizaron dos reemplazos temporales: el Diputado señor Felipe Harboe por la Diputada señora Cristina Girardi, y el Diputado señor José Miguel Ortiz por el Diputado señor Patricio Vallespín.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión.