PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES PARA FACILITAR EL TÉRMINO DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

I. FUNDAMENTOS

La telecomunicación consiste en un "*sistema de transmisión y recepción a distancia de señales de diversa naturaleza por medios electromagnéticos*"[1], lo que en el mundo globalizado incluye servicios de telefonía, mensajería, internet o televisión. En Chile, existen diversos proveedores de telecomunicaciones, tales como Entel, Movistar, VTR, Claro, entre otros, que ofrecen diversos planes y métodos de contratación de dichos servicios. Si bien es muy simple suscribir contratos de telecomunicaciones, el escenario cambia radicalmente cuando se trata de poner término a los mismos. En efecto, para finalizar las relaciones contractuales con estas empresas los clientes deben atravesar diversas barreras impuestas por los proveedores, quienes intentan por todos los medios posibles retener a los suscriptores en sus servicios. Es de público conocimiento que, antes de terminar un contrato, tienen protocolos que cumplir, que en muchos casos los repiten innumerables veces hasta que el usuario prefiere cortar el teléfono a continuar insistiendo con el término del contrato. A esto se que agrega que muchas veces encontrar un número telefónico al cual llamar para realizar

[1] Real Academia de la Lengua Española, definición de Telecomunicación, disponible en: https://dle.rae.es/telecomunicación [última vez visto el 11 de mayo del 2023].

OFICINA VIRTUAL
CHILE
17-05-2023
18:53

las solicitudes no es una tarea fácil, y lo mismo sucede con la opción de terminarlo de manera digital en la página web u otras aplicaciones.

La regulación legal de las telecomunicaciones en nuestro país se encuentra contemplada en la Ley Nº 18.168, que establece la Ley General de Telecomunicaciones, y en la Ley Nº 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En el caso del primer cuerpo normativo mencionado, solo se consagra en el reglamento de la ley el derecho de los suscriptores para finalizar los contratos de telecomunicaciones dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento del cliente[2] y la imposibilidad de que los proveedores puedan realizar acciones que dificulten el término del contrato[3]. Sin embargo, no se establecen mecanismos prácticos tendientes a materializar dichos mandatos, por lo que, en los hechos, los proveedores incumplen fácilmente estas disposiciones sin ulteriores sanciones.

En el caso del segundo cuerpo legal aludido, solo hay referencia a los contratos de telecomunicaciones en el artículo 12 B de la ley, el cual consta de un único inciso que hace referencia a que las empresas de telecomunicaciones que provean varios servicios y planes de telecomunicaciones, tales como internet, telefonía, televisión, entre otros, deberán ofrecer la posibilidad a los clientes de contratar cada uno de estos

---

[2] Decreto Nº 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica, artículo 26, inciso 1º: *"El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento. A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes."*.

[3] Decreto Nº 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones que indica, artículo 26, inciso 2º: *"Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato."*.

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
17-05-2023
18:53

servicios por separado, sin obligar al suscriptor a contratar necesariamente todos en conjunto[4].

Así las cosas, se puede evidenciar que no existe en nuestro ordenamiento jurídico una disposición a nivel legal que obligue a los proveedores a poner término a los contratos de telecomunicaciones de manera sencilla ante la sola notificación del suscriptor, evitando generar barreras de salida que entrampen y dilaten el término de la relación contractual con los proveedores. Como consecuencia de lo anterior, actualmente se presentan innumerables reclamos por parte de los clientes que intentan finalizar sus contratos con las empresas que suministran estos servicios, ya que generalmente la única vía disponible para efectuar sus solicitudes es mediante llamadas telefónicas que se extienden por varios minutos o incluso horas, debiendo lidiar los clientes con los incansables intentos de los ejecutivos de dichas compañías para retenerlos. Es más, en muchas oportunidades los clientes inclusive deben esperar que la misma empresa los llame para realizar el trámite. Además, cabe tener en consideración que en varios casos los proveedores, junto con dificultar el término de los contratos, siguen cobrando los cargos asociados al servicio incluso después de que el suscriptor haya manifestado su voluntad de dar de baja el servicio. Esto último pasa especialmente desapercibido para aquellos clientes que tienen sus tarjetas bancarias configuradas con pago automático. E, incluso, ocurre que los proveedores cobran los cargos por adelantado, sin que haya una devolución proporcional de los costos al cliente cuando éste pone término al contrato. Durante el año 2022, la Subsecretaría de Telecomunicaciones recibió cerca de 60 mil reclamos contra las empresas de telecomunicaciones, siendo el 11% de ellos referentes a problemas de

[4] Ley Nº 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, artículo 12 B: "*Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.*".

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 17-05-2023 18:53 VIRTUAL

portabilidad de los servicios[5], lo que demuestra que en nuestro país el proceso de salida de un servicio de telecomunicaciones es mucho más gravoso que su proceso de contratación.

El año 2020 existió un avance en esta materia al habilitarse en la página web del Servicio Nacional del Consumidor, – en adelante, "SERNAC", – una plataforma denominada "*Me Quiero Salir*", donde los suscriptores de contratos de telecomunicaciones pueden poner término a sus relaciones contractuales con los proveedores en simples pasos. Si bien la iniciativa ha tenido éxito, logrando terminar con 32 mil contratos solo en los primeros meses de su implementación[6], sigue existiendo la necesidad de regular a nivel legal un procedimiento que facilite a los clientes la terminación de este tipo de contratos, directamente con el proveedor, sin más complejidades que las impuestas por las mismas empresas para la contratación de estos servicios. En ese orden de ideas, es del todo viable consagrar como obligación legal, por ejemplo, que cada proveedor de servicios de telecomunicaciones cuente con un canal como el implementado por el SERNAC en sus plataformas digitales, para así evitar dilatar el proceso mediante la utilización de intermediarios.

II. IDEA MATRIZ

El presente proyecto de ley tiene por objeto facilitar a los consumidores el término de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, evitando las barreras de salida impuestas por los proveedores para retener

[5]Mellado, Beatriz. ¿Cuáles fueron los mayores reclamos?: Quejas contra empresas de telecomunicaciones subieron 6% en 2022, Emol, 1 de febrero del 2023, disponible en: https://www.emol.com/noticias/Economia/2023/02/01/1085558/reclamos-empresas-telecomunicaciones.html [última vez visto el 11 de mayo del 2023].

[6]Ochoa, Javier. Plataforma "Me Quiero Salir" logró finalizar 32 mil contratos de telecomunicaciones, Diario Concepción, 12 de enero del 2021, disponible en: https://www.diarioconcepcion.cl/economia/2021/01/12/plataforma-me-quiero-salir-logro-finalizar-32-mil-contratos-de-telecomunicaciones.html [última vez visto el 11 de mayo de 2023].

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 17-05-2023 18:53 VIRTUAL

a sus clientes, de modo que en ningún caso la terminación de la relación contractual sea más compleja que la contratación del servicio.

III. PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Agréganse los siguientes incisos al artículo 12 B de la ley Nº 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

"Los suscriptores de los contratos de suministro de telecomunicaciones, podrán ponerle término a los mismos de manera unilateral en cualquier momento, bastando la sola notificación al proveedor correspondiente por cualquier plataforma de comunicación disponible. Desde la notificación al proveedor, dejarán de devengarse los cargos asociados a dichos servicios, debiendo realizarse la devolución proporcional al suscriptor de todos los costos que se hayan cobrado por adelantado.

Asimismo, los proveedores de dichos servicios deberán contar con canales digitales de fácil acceso y manejo para el ingreso de los requerimientos de término de contratos por parte de los suscriptores, y con un número telefónico de contacto con el proveedor, el cual estará fácilmente visible en sus plataformas digitales .

Una vez ingresada la solicitud a que se refiere el inciso precedente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán poner término a los contratos en el plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento del suscriptor, sin realizar acciones que dificulten el proceso de salida ni pudiendo ser más compleja la terminación que la contratación del servicio."

Artículo transitorio.- Los canales y números telefónicos para realizar los requerimientos a que se refiere el inciso tercero del artículo 12 B de la ley Nº 19.496, deberán estar disponibles en las plataformas digitales de los

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
17-05-2023
18:53
VIRTUAL

proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del plazo de 6 meses, contado desde la publicación de la presente ley.

PAULA LABRA BESSERER

Diputada de la República

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
17-05-2023
18:53
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PAULA LABRA B.



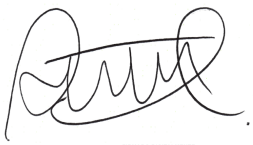
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLA MORALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARTA BRAVO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE DURÁN E.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SARA CONCHA S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JUAN IRARRÁZAVAL R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RENE ALINCO B.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MAURO GONZÁLEZ V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SOFÍA CID V.

