MODIFICA LA LEY Nº19.496, PARA IMPONER A EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, EL DEBER DE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES TELEFÓNICOS, Y HERRAMIENTAS DIGITALES PARA BLOQUEAR LLAMADAS PUBLICITARIAS NO DESEADAS POR EL USUARIO

I. ANTECEDENTES

Las llamadas no deseadas han aumentado de manera sostenida en el tiempo, instalándose como una práctica molesta para el usuario, sobre todo cuando los contactos son reiterados o corresponden a posibles estafas. Si bien el desarrollo digital ha mejorado el entorno de las comunicaciones, lo cierto es que también ha generado situaciones desfavorables en perjuicio de la privacidad de las personas.

Las modalidades de la publicidad telefónica se han ido sofisticando en concordancia con los avances tecnológicos. En efecto, una de las últimas tendencias que se han detectado entre las estrategias de marketing es la realización de llamados automatizados o *"robocall",* es decir, mensajes pregrabados -algunos de ellos con Inteligencia Artificial- que se dirigen desde números desconocidos para ofrecer distintos bienes y servicios, habitualmente en horario laboral, lo que puede llegar a interrumpir las actividades de quienes deben cumplir con una jornada de trabajo.

Cuando esta práctica es reiterada, las personas dejan de contestar llamados importantes que podrían producirse por emergencias familiares u otros asuntos personales. De ahí la relevancia de delimitar con rigurosidad las gestiones permitidas.

El impacto de este problema es de tal envergadura que nuestro país lidera varios rankings a nivel internacional. A modo ejemplar, el informe "Global Call Threat Report 2024" sitúa a Chile como el segundo país del mundo -después de Brasil- con el escenario más crítico en

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 10-09-2025 11:13 VIRTUAL

esta materia, evidenciando que una persona puede llegar a recibir en promedio 23 llamados spam al mes[1].

Según información del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la plataforma "No Molestar" -que permite darse de baja de contenido promocional de empresas específicas- recibió más de 650.000 denuncias solo durante el primer semestre de 2025, lo que representa un aumento de casi el 6% en comparación con el mismo período del año anterior, cuando se registraron 615.934 solicitudes. Las cifras dan cuenta que la mayoría de los reclamos se concentran en el rubro de las telecomunicaciones y en el sector financiero[2].

Si bien la ejecución de dicha plataforma constituye un avance, la falta de poder sancionatorio del SERNAC sigue siendo una de las principales debilidades de la institucionalidad vigente, ya que tal organismo carece de atribuciones para fiscalizar y cursar multas por infracciones a la ley.

Otro problema común es que la activación del proceso para no continuar recibiendo publicidad spam depende exclusivamente del consumidor, lo que representa una barrera para grupos afectados por la brecha digital -como adultos mayores- y que, en razón de esa circunstancia, no tienen el conocimiento informático suficiente para manifestar su rechazo a través de portales en línea.

Similar panorama se constata con la reciente implementación de dos nuevos prefijos, el número "809" referente a llamadas no solicitadas, y el "600" que se vincula a servicios autorizados. Sin desconocer que esta identificación aporta un insumo relevante para decidir si se contesta o no, la utilidad no es la misma en el caso de personas que presentan dificultades en el uso de medios tecnológicos.

A nivel comparado, existen países como Colombia que han promovido con un enfoque preventivo el involucramiento de los operadores de telecomunicaciones en la protección de los usuarios a fin de contener el impacto de las actuales amenazas. En este sentido, la Resolución Nº3.066, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), les exige la implementación de medidas de control para la detección y bloqueo de llamadas spam[3].

---

[1] Citado en: Nota de prensa: "No molestar, la difícil aplicación de la normativa que regula asedio de llamados no deseados". El Mercurio. Cuerpo B14, domingo 17 de agosto de 2025.
[2] Idem.
[3] Disponible en: https://lexir.co/2025/03/10/desafios-en-la-regulacion-del-spam-telefonico-y-las-estafas-en-colombia/

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 10-09-2025 11:13 VIRTUAL

A ello, se suma el mecanismo desarrollado por una empresa que opera en Alemania cuyo sistema advierte en tiempo real sobre llamadas fraudulentas sin la necesidad de realizar ajustes adicionales o instalar otras aplicaciones[4].

Ante el excesivo hostigamiento que ha afectado a gran parte de la ciudadanía, es de interés establecer que las empresas de telefonía móvil puedan ejecutar, sin costo para el cliente, herramientas digitales que permitan detectar y bloquear llamadas sospechosas, ya que no corresponde que el consumidor quede en una situación de indefensión a raíz de la poca regulación que existe para inhibir la conducta de delincuentes que buscan realizar estafas, o de proveedores que alteran la tranquilidad de quienes a diario reciben múltiples llamadas comerciales sin su consentimiento.

II. OBJETIVO

Este proyecto tiene por finalidad imponer a las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil, el deber de implementar, a su costo, medidas de protección contra fraudes telefónicos, y herramientas digitales para detectar y bloquear eventuales llamadas masivas con fines comerciales no solicitadas por el usuario.

III. PROYECTO DE LEY

Artículo único: Incorpórese en la ley Nº19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, un artículo 12 E, nuevo, del siguiente tenor:

"**Artículo 12 E.-** Las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil tendrán la obligación de implementar, a su costo, medidas de protección contra fraudes telefónicos, y herramientas digitales para detectar y bloquear posibles llamadas comerciales no solicitadas por el usuario.

Los mecanismos que se apliquen en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior deberán permitir, a elección del consumidor, el bloqueo automático de la llamada entrante o la visualización de una advertencia en la pantalla del dispositivo móvil, sobre eventuales

[4] Disponible en: https://externer-datenschutzbeauftragter-dresden.de/es/proteccion-de-datos/vodafone-avisa-en-tiempo-real-de-las-llamadas-fraudulentas/

OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 10-09-2025 11:13 VIRTUAL

comunicaciones masivas con fines comerciales o números asociados a fraudes telefónicos, según corresponda.”.

MARLENE PÉREZ C.
H. Diputada de la República

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
10-09-2025
11:13
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE ALESSANDRI V.



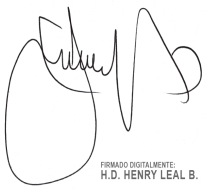
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARCO ANTONIO SULANTAY O.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL LILAYU V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HENRY LEAL B.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FERNANDO BÓRQUEZ M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO DURÁN S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VICTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CHRISTIAN MATHESON V.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
10-09-2025
11:13
VIRTUAL