

**Modifica la ley N° 19.496 que Establece Normas Sobre
Protección de los Derechos de los Consumidores a fin de regular
el procedimiento de término de contrato de servicios de
telecomunicaciones.**

Antecedentes

A finales de los años 50 en los Estados Unidos crearon la *Advanced Research Projects Agency* (ARPA o DARPA) dependiente del Departamento de Defensa. La idea principal era crear un sistema que permitiera interconectar 4 computadores de diferentes universidades con el objeto de compartir información y recursos entre las universidades. A esa red se le denominó ARPANET.¹

Este modesto proyecto inicial sentó las bases de lo que hoy conocemos como Internet.

En Octubre de 1995 el *Federal Networking Council* emitió por primera vez una resolución que definía el concepto de Internet como un “sistema global de información que está lógicamente vinculado por una dirección global única (IP)”

Esta capacidad de transmitir información ha ido evolucionando a lo largo de los años. Claramente el Internet que conocemos hoy, no es lo mismo que el internet hace dos décadas. Ha cambiado considerablemente.

La posibilidad de acceder a este tipo de redes junto con poderosas computadoras y comunicaciones asequibles en forma portátil (laptops, teléfonos celulares, tablets, etc.) está haciendo posible un nuevo paradigma en el mundo de la computación y las comunicaciones.²

¹ <https://searchnetworking.techtargget.com/definition/ARPA>

² <https://www.internetsociety.org/internet/history-internet/brief-history-internet/>



Internet sigue evolucionando al punto de que en la actualidad prácticamente todo está de alguna forma vinculado con internet.

Las Telecomunicaciones

La RAE define las telecomunicaciones como: “Sistema de transmisión y recepción a distancia de señales de diversa naturaleza por medios electromagnéticos.”

En este sentido, claramente la evolución del internet ha sido quizás la más significativa en cuanto a las telecomunicaciones se trata, sin embargo también en este ámbito se consideran otros importantes sistemas como la radio, la televisión y telefonía.

Junto con el avance de este tipo de tecnologías viene acompañada la subsecuente regulación de esta.

En el caso de Chile, el 15 de septiembre del año 1982 se promulgó la ley N°18.168 que Establece la Ley General de Telecomunicaciones. En su artículo primero establece:

“Artículo 1°.- Para los efectos de esta ley, se entenderá por telecomunicación toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos e informaciones de cualquier naturaleza, por línea física, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.”

La amplitud de la definición permite incluir en esta ley no solo Internet sino que todos aquellos sistemas de transmisión de información a distancia.

Acto seguido en su artículo segundo inciso primero establece el derecho a este tipo de comunicaciones:



Artículo 2°.- Todos los habitantes de la República tendrán libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones y cualquier persona podrá optar a las concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley.

Si bien esta ley implicó un avance en cuanto a fijar un marco jurídico en cuanto a las telecomunicaciones, también propendió a la desregulación del sector para de alguna forma impulsar la entrada de nuevas empresas y promover la competencia.

De los proveedores de servicios de telecomunicaciones y los derechos de los consumidores.

Para muchos, el acceso a los servicios de telecomunicaciones es considerado como de primera necesidad; y no es extraño que así sea, ya que como se ha dicho las telecomunicaciones hoy han tomado la principal forma de transmitir información, y en algunos casos, la única forma de hacerlo.

De esta situación derivan diferentes aspectos que deben ser atendidos por la regulación en cuestión. En ese sentido, los derechos que le asisten a los consumidores en el marco de los servicios de telecomunicaciones es el aspecto de que trata este proyecto.

En efecto, conforme a la norma contenida en el artículo 2° de la ley 18.182 ya citada, toda persona tiene derecho al libre e igualitario acceso a las telecomunicaciones. No obstante ello, las mayores dificultades para los consumidores o suscriptores de contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones se han dado en el marco de las bases de contratación de los mismo y la relación jurídica entre proveedor y suscriptor.

Una de las problemáticas que se generaba anteriormente estaba dada por la venta atada de los servicios de telecomunicaciones. Es decir, una persona no podía solo contratar internet, o telefonía o televisión. Debía contratar en conjunto todos esos servicios aún cuando solo requiriera de uno de ellos. Claramente esta mala práctica por parte de los proveedores de



servicio dejaba a los consumidores en una gran desprotección. Esto posteriormente fue corregido con la entrada en vigencia de la ley N°21.081 que incorporó un nuevo artículo 12 B que prohibió este tipo de ventas atadas:

“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.”

Sin embargo, es necesario siempre revisar este tipo de normativa ya que con el avance de la tecnología más se masifican este tipo de servicios.

Del problema relacionado con la terminación del contrato de servicios de telecomunicaciones.

Una de las mayores dificultades que tienen los consumidores actualmente en cuanto a la prestación de servicios de telecomunicaciones, no es la contratación de los servicios, ya que en ese sentido existen amplias facilidades para ello. La dificultad mayor radica en la terminación del contrato de servicios de telecomunicaciones.

Muchos de los usuarios que relatan sus testimonios en redes sociales coinciden en que las empresas dificultan tremendamente la posibilidad de terminar el contrato y dar de baja el servicio. Señalan que cuando llaman a la empresa correspondiente, los dejan esperando horas sin obtener respuesta alguna al respecto. Algunos relatan verdaderos modus operandi que utilizan las empresas como política institucional para evitar a toda costa la terminación del contrato por parte de los suscriptores. Uno de estos modus operandi consiste en que transfieren la llamada innumerables veces y por horas inclusive de un departamento a otro y cuando finalmente



comunican con el departamento encargado de dar de baja los servicios, la empresa deliberadamente corta la llamada. Esto implica que el usuario deba realizar el mismo procedimiento una y otra vez sin obtener la baja del servicio.

Uno de los usuarios comenta lo siguiente en redes sociales:

“No es posible que para renunciar a un servicio sea necesario invertir más de una semana de mi tiempo y más de una hora para que me atiendan y que finalmente se corte la llamada por problemas técnicos de ellos.”

Otro señala al respecto:

“Yo tengo más de 2 semanas intentando lo mismo y siempre que me transfieren al área de desconexión y me están realizando la gestión cortan el llamado.”

Otro en la misma línea:

“Increíble, me pasa lo mismo mas de 40 min esperando q contesten y cuando por fin el área de desconexión contesta, te ofrecen mil opciones para q no dejes el servicio. Cuando ya quieres desvincularte cortan el llamado! Un Abuso!!”

Creemos que estas practicas son realmente abusivas y vulneratorias no solo de los derechos de los consumidores sino que incluso de los derechos fundamentales de las personas ya que el derecho a la libertad de adquirir toda clase de bienes y servicios implica en su aspecto negativo, la facultad de desvincularse jurídicamente de cualquier relación contractual conforme a lo establecido por la ley. En este sentido, nadie puede estar obligado a permanecer en un contrato de este tipo contra su voluntad, más cuando una de las partes realiza prácticas ilegítimas e ilegales para impedir que la persona termine la relación contractual.

Cabe además señalar que el día 24 de julio del presente, el Servicio Nacional de Consumidor presentó una demanda colectiva contra la empresa



VTR por mala calidad de servicio a internet. Esto debido a que SERNAC recibió más de 11.000 reclamos entre los meses de marzo a junio de 2020 en contra de esta empresa, lo cual representó un aumento de un 270% respecto al mismo periodo del año anterior. Este hecho no hace más que reafirmar la necesidad de dotar de mayor protección a los consumidores en este rubro que ha tomado bastante más relevancia en el último tiempo.

Normas actuales que regulan el término de contrato de servicios de telecomunicaciones

Tanto la ley 19.496 como la ley 18.168, no se refieren de forma expresa a esta materia. Sin embargo, esta última encarga al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; y a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en su artículo 7° *“la protección de los derechos del usuario”*. En este sentido, el Decreto Supremo N°18 del 9 de enero de año 2014 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones que Aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, establece algunas normas que van en protección de los consumidores pero que sin embargo tiene muy poca aplicación en la práctica.

En efecto, y con relación al término del contrato, el artículo 26 del reglamento señala lo siguiente:

“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.



Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato.

Tratándose de sucesión por causa de muerte y para efectos de poner término al contrato de la especie bastará que la comunidad hereditaria en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o un tercero, requiera dicho término, acompañando el correspondiente certificado de defunción y copia de la libreta de familia correspondiente.”

Creemos que esta norma es muy positiva en cuanto a que establece claramente la obligación por parte del proveedor de poner término al contrato con la sola notificación por parte del suscriptor y por otro lado prohíbe la realización de acciones que dificulten la terminación del contrato. Sin embargo, en la práctica esto tiene una casi nula aplicación ya que, como se ha señalado, las empresas tienen como política institucional el dificultar la terminación de los contratos suscritos y sin sanción alguna.

Ahora bien, esta dificultad es tal que ha llevado tanto a la Subsecretaría de Telecomunicaciones como al Servicio Nacional del Consumidor a habilitar plataformas para ayudar a los usuarios a poner término a los contratos respectivos. En el primer caso vía solicitud de término de contrato y en el segundo, en la plataforma “Me quiero salir” habilitada recientemente. Si bien, valoramos estas plataformas, creemos que es inaceptable que estas se conviertan en la única forma en que efectivamente sea posible terminar con un contrato de servicios de telecomunicaciones, ya que estamos hablando de un derecho básico, elemental de las personas y los consumidores.



Idea matriz

El objeto de este proyecto es regular de mejor manera y a nivel legal, el derecho que le asiste a los consumidores en orden a poner término a los contratos de servicios de telecomunicaciones. En este sentido se recoge ampliamente la norma ya contenida en el reglamento de servicios de telecomunicaciones elevándola a nivel legal e incorporando algunos elementos que consideramos relevante para darle una aplicación práctica real.

En este sentido se propone la incorporación de un nuevo artículo 12 C en la ley N° N°19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para abordar el procedimiento término de contrato de servicios de telecomunicaciones a nivel legal incorporando los siguientes elementos:

1. En primer lugar se establece que para terminar el contrato de servicios de telecomunicaciones bastará que el suscriptor notifique de ello al proveedor, quien tendrá un plazo de 1 día hábil para terminar con el servicio.
2. Se establece que en caso de que el proveedor haya cobrado de forma adelantada, este deberá restituir lo cobrado.
3. Se obliga a los proveedores a que habiliten la recepción del requerimiento de término de contrato en todas aquellas plataformas que, a su vez, permitan la contratación de alguno de sus servicios (por ejemplo: vía pagina web, centro de atención telefónica, presencial, etc.). Esto se hace debido a que en la actualidad, al visitar por ejemplo, un sitio web de cualquiera de estas empresas, es fácil encontrar opciones para contratar vía online, pero en caso de ser cliente no existe la opción de terminar el contrato por esa misma vía.
4. Con todo, y de forma general, se establece la prohibición para los proveedores de dificultar la terminación del contrato o que lo haga



más difícil que la contratación de algún servicio. Con esto buscamos que sea igual de fácil, contratar como terminar el contrato, ya que ambas acciones son expresiones del ejercicio de los derechos fundamentales más básicos relacionados con la propiedad y consagrados en nuestra constitución.

5. Se establece en caso de fallecimiento del suscriptor, que sus herederos puedan poner término al contrato acompañando certificado de defunción al requerimiento de término.
6. Por último, se establece que la infracción a cualquiera de las disposiciones anteriormente señaladas será sancionada conforme a lo establecido en el Título VII de la ley N°18.168 que establece las infracciones y sanciones en dicha ley.

En atención a lo anteriormente expuesto, las diputadas y diputados firmantes venimos en someter a la consideración de esta Honorable Cámara el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Introdúzcase un nuevo artículo 12 C en la ley N°19.496 que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del siguiente tenor:

“Artículo 12 C.- En los contratos de suministro de servicios de telecomunicaciones, el suscriptor le podrá poner término en todo momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, el que deberá poner término al contrato y 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.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán habilitar la recepción del requerimiento a que se refiere el inciso anterior, en todas las plataformas que, a su vez, tengan habilitadas para la contratación de cualquiera de sus servicios.

Asimismo, los proveedores no podrán realizar acciones u omisiones que dificulten poner término al contrato o hacer dicho procedimiento más complejo que la contratación de alguno de los servicios que ofrezcan.

En caso de fallecimiento del suscriptor, y para efectos de poner término al contrato de la especie, bastará que la comunidad hereditaria en su conjunto o mediante el otorgamiento de un poder simple a uno de sus miembros o un tercero, requiera dicho término, acompañando el correspondiente certificado de defunción.

Las infracciones a este artículo serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el título VII de la Ley N°18.168.”



H.D. Francesca Muñoz G.






FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FRANCESCA MUÑOZ G.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HARRY JÜRGENSEN R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME NARANJO O.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL MELLADO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PEDRO VELÁSQUEZ S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SOFÍA CID V.

