Modifica la Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando el término anticipado de los servicios de telecomunicaciones

Boletín N° 8594-03

ANTECEDENTES

1. Se entiende 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"[1].

   Nuestra legislación clasifica los servicios de telecomunicaciones en cinco categorías, dos de las cuales son objeto usual de contratos de prestación de servicios entre proveedores y consumidores finales. Estos son[2]:

   - Servicios públicos de telecomunicaciones: "destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general". Ejemplo de éstos son los servicios de telefonía e Internet; y
   - Servicios limitados de telecomunicaciones: "cuyo objeto es satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones de determinadas empresas, entidades o personas previamente convenidas con éstas". Ejemplo de este servicio es el de televisión por cable.

2. Los servicios de telefonía fija y móvil, de internet y de televisión por cable reconocen como marco regulatorio la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, y los reglamentos y resoluciones dictados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a través de la Subsecretaría de 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. Los segundos, por su parte, regulan de manera particular los diversos servicios.

   Así, el de telefonía está normado por el Reglamento de Servicio Público Telefónico, dictado por Decreto Supremo N°425 de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ; el de internet está informado por diversas resoluciones del citado ministerio, que norman aspectos como indicadores de calidad de los enlaces de conexión y publicidad de los mismos y sistemas de transferencia de información , a lo que se suma el Reglamento que regula características y condiciones de la neutralidad de la red, dictado por Decreto Nº 368 de 2010. Finalmente el servicio de televisión por

[1] Artículo 1º de la Ley Nº 18.168.

[2] Ártículo 3º de la Ley Nº 18.168

cable reconoce también como marco regulatorio las resoluciones de dicho ministerio, destinadas a normar de manera particular ámbitos técnicos, referidos a características básicas de las señales de video y de sincronismo y requisitos mínimos de las instalaciones, entre otros .

Sin perjuicio de dichos cuerpos normativos, rige también a estos servicios las normas contenidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 (LPC), cuyas disposiciones son aplicables en todo aquello que no se oponga a la normativa especial contenida en los cuerpos legales y reglamentarios individualizados precedentemente.

3. No obstante, el citado marco normativo no contempla ninguna norma que permita a los consumidores de éstos poner término unilateral y anticipadamente a los contratos celebrados con los proveedores, gozando éstos últimos de absoluta libertad para fijar según sus propios criterios económicos las condiciones de desvinculación contractual. En efecto, ni la Ley General de Telecomunicaciones, ni los reglamentos de aplicación contienen disposiciones que permitan a los clientes poner término unilateral a los contratos.

   La excepción a esta regla está establecida para el servició público telefónico, respecto del cual se ha consagrado el derecho del cliente de ponerle término unilateralmente. Deesta manera, el artículo 44 del Reglamento de Servicio Público Telefónico, ya individualizado, establece expresamente la facultad del suscriptor de poner término al contrato de suministro de servicio de telefonía fija o móvil, previo aviso escrito a la compañía. Complementariamente a este derecho, la norma impone a la compañía la obligación de proceder a poner término al suministro en el plazo de 10 días contados desde la presentación de la solicitud.

   Fuera del caso descrito, no existe otra disposición vinculante que conceda igual facultad a consumidores de servicios de Internet o televisión por cable. A lo anterior se suma el hecho de que la facultad establecida a favor de suscriptores de telefonía sufre de un grado de precariedad normativa, al estar dispuesta preceptivamente en un reglamento y no en un texto de rango legal, pudiendo ser suprimida o modificada dicha facultad por un acto administrativo de la autoridad.

   La Ley de protección de protección de los derechos de los consumidores, principal estatuto protector de los intereses de estos últimos, nada dice al respecto, consagrando el derecho de retracto sólo para ciertos servicios y bajo condiciones especiales, que limitan este derecho temporalmente, fijando un plazo máximo, desde su contratación, para ejercerlo.

4. En la legislación extranjera se ha reconocido legalmente el derecho de los consumidores a poner término anticipado a los contratos de telecomunicaciones. Este es el caso de España, país cuya legislación dispone reglamentariamente de una Carta de Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas[3] que consagra, expresamente, como causal de extinción de los contratos, la voluntad del abonado, condicionándolo sólo a una comunicación previa expedida con a lo menos dos días de antelación.

5. Por tanto, se propone incorporar un nuevo artículo 3º quáter en la Ley Nº 19.496, que establece normas de protección al consumidor que de manera directa faculte al consumidor para poner término unilateral a los contratos y/o sus servicios complementarios, de telecomunicaciones. El fundamento de lo anterior es que la citada ley cuenta con regímenes infraccionales y sancionatorios establecidos en beneficio exclusivo de los consumidores y permite limitar el derecho sólo en favor de consumidores finales amparados por dicha ley, evitando hacer aplicable la facultad que se propone a contratos sofisticados, celebrados entre empresas, cuyo establecimiento puede perjudicar a una de las partes. En este sentido, se pretende regular aquellos casos en que el consumidor contrata, por ejemplo, los denominados canales "Premium", quiera poner término al producto o servicio contratado, y pueda realizarlo de la misma forma como solicitó el producto o servicio.

En virtud de lo anterior, los Diputados que suscriben, venimos en presentar el siguiente

[3] Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd899-2009.html

PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Agrégase el siguiente artículo 3º quáter, nuevo, a la Ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

"**Artículo 3º quáter.-** En el caso de contratos de servicios de telecomunicaciones, el consumidor podrá siempre poner término al contrato y/o sus servicios complementarios, comunicándolo al proveedor vía telefónica o electrónica. Recibida la comunicación, el proveedor deberá otorgar al consumidor un número que identifique la solicitud y proceder a hacer efectivo el término de él o los servicios en un plazo máximo de 10 días hábiles".