

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN EL SENTIDO DE EXIGIR A LOS PROVEEDORES INFORMAR A SUS CLIENTES SOBRE PLANES Y SERVICIOS QUE PUEDAN RESULTARLES MÁS BENEFICIOSOS.

BOLETIN N° [12.383-03](#)

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo viene en informar, en primer trámite constitucional y primero reglamentario, el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en una moción de la diputada señora Aracely Leuquén y de los diputados señores Sebastián Álvarez, Francisco Eguiguren, Harry Jürgensen, Pablo Kast, Andrés Longton, Frank Sauerbaun, Diego Schalper y Sebastián Torrealba, sin urgencia.

Durante el análisis de esta iniciativa, la Comisión contó con la asistencia y colaboración de las asesoras del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señoras Michele Labbé y Ximena Contreras

Por la sencillez de la moción en estudio, la Comisión omitió el trámite de las audiencias establecido en el artículo 213 del reglamento de la Cámara de Diputados.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- IDEAS MATRICES O FUNDAMENTALES.

Las ideas centrales del proyecto se orientan al siguiente objetivo:

Modificar la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de consagrar la obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de informar a sus clientes, a su costo, sobre las modificaciones y/o nuevos planes y servicios disponibles, con la idea que aquellos dispongan de mayores y mejores antecedentes para la toma de decisiones de contratación de los servicios y de esa forma contribuir al mejoramiento del funcionamiento general del mercado de las telecomunicaciones.

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

Cabe precisar que no hay normas con ese carácter.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO EN GENERAL Y PARTICULAR A LA VEZ EN FORMA UNÁNIME.

En sesión N° 52, de 13 de agosto de 2019, se **aprobó en general y particular por unanimidad de votos.**

Votaron a **favor** la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernal, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez.

5.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS.

ARTÍCULOS RECHAZADOS.

El artículo único de la moción, que es del tenor que sigue:

“Artículo único: Modifíquese el artículo 30 de la Ley N° 19.496 que “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, en el siguiente sentido:

Agregase un nuevo inciso séptimo del siguiente tenor: “Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar a su costo, de la existencia de modificaciones y/o nuevos planes y/o tarifas que pudiesen resultarles beneficiosas atendido el precio, modalidad de contratación o condiciones del servicio contratado”.

INDICACIONES RECHAZADAS.

No hubo.

6.- SE DESIGNA DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR RENATO GARÍN GONZÁLEZ.

II.- ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

Expresan los autores de la moción que según el artículo 2° del decreto supremo 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2014 “Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones se entenderá por Servicios de Telecomunicaciones, lo que comprende los servicios Públicos de Voz, el servicio Telefónico de Larga Distancia; el servicio de Acceso a Internet; el servicio de Televisión de Pago y los servicios Públicos del Mismo Tipo: servicios públicos técnicamente compatibles entre sí, cuya interoperación permite a los suscriptores y/o usuarios de tales servicios públicos comunicarse entre sí, dentro y fuera del territorio nacional.

Ahora bien, de acuerdo a cifras del Servicio Nacional del Consumidor y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones¹ durante el primer semestre del año 2018, el mercado de las telecomunicaciones fue el tercero más reclamado ante el SERNAC, concentrando un 15,7% de los reclamos, solo superado por los Mercados Financieros y de Locales Comerciales.

¹ Ranking de Reclamos Telecomunicaciones. Estudio disponible en https://www.sernac.cl/portal/619/articles-54978_archivo_01.pdf

Durante el primer semestre del año 2018, el Servicio Nacional del Consumidor recibió 27.540 reclamos y la Subsecretaría de Telecomunicaciones 26.997, llegando a 54.537 reclamos totales en contra del mercado de las telecomunicaciones, resolviéndose favorablemente el 65,8% de los casos.

A mayor abundamiento, la telefonía móvil fue el servicio que concentró la cantidad más alta de reclamos durante el primer semestre de 2018, con un 40,6%, lo que implica un aumento del 2,1% respecto de igual período del 2017; le siguió los multiservicios fijos (19,4%) y en tercer lugar, internet fija (12,7%). Con todo, cabe señalar que los Multiservicios Móviles, es decir, aquellos servicios contratados de manera simultánea a un mismo proveedor (como por ejemplo planes multimedia en el caso de la telefonía móvil o triple pack en el caso de la fija) aumentaron su frecuencia de reclamos en un punto porcentual, ocupando el cuarto lugar en el en la distribución de reclamos por servicio.

Al analizar los fundamentos que dieron origen a las reclamaciones, en el caso de los servicios móviles, la mayor cantidad de casos es por problemas de atención y/o información al cliente (38,3%)²; en segundo lugar, aparecen inconvenientes de facturación, cobros y cargos (27,3%); y en tercer lugar, los casos apuntan a la calidad técnica y problemas del servicio (25,4%). En el caso de los servicios fijos, los motivos de los reclamos son similares, a los señalados precedentemente problemas de atención y/o información al cliente (49%); luego, reclamos relacionados a calidad técnica y problemas del servicio (29,7%); y en tercer lugar facturación, cobros y cargos (19,6%).

Cabe consignar que tanto el Servicio Nacional del Consumidor como la Subsecretaría de Telecomunicaciones han efectuado campañas con la finalidad que los consumidores de telefonía, internet y televisión de pago conozcan los derechos que les asisten, entre ellos el conocer los precios y cobertura de los servicios, y el derecho a poder comparar los mismos entre los proveedores, a fin de tomar una opción de compra informada y conveniente.

Pese a lo anterior, a la fecha aún persisten prácticas en la industria de las telecomunicaciones que, por no encontrarse previstas en la ley o en reglamentos complementarios, adolecen de falta de transparencia e inducen a error en la toma de decisiones por parte de los usuarios, una de ellas, es la incorporación de nuevos planes y/o tarifas para los clientes de una misma compañía que pudiesen favorecerles ya sea en precio y/o condiciones del servicio.

Este tipo de prácticas afecta y va en directa relación con el detrimento en la confiabilidad de este mercado. Según el exsubsecretario de Telecomunicaciones Jorge Atton el “crecimiento explosivo en la cobertura de los servicios, y el avance tecnológico que iba de la mano, no fue consistente con la modernización normativa, quedando la institucionalidad pública y el marco regulatorio anclados en el pasado, derivando progresivamente en su obsolescencia. La consecuencia más evidente de aquello fue la pérdida de competencia en el mercado, desalentando el ritmo de las inversiones, cristalizando posiciones dominantes, afectando la transparencia, acumulando barreras para los consumidores y para la entrada de nuevos operadores. Caldo de cultivo para una permanente judicialización sectorial.”

² Entendiéndose por tales, “incumplimientos de contrato, disconformidad con el procedimiento de término de contrato, suscripciones no reconocidas y tiempos de espera excesivos

No solo en Chile este tipo de prácticas han sido objeto de preocupación, según el estudio “Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos” realizado por el Defensor del Pueblo Español³ “los ciudadanos no deben sentirse indefensos ante unos instrumentos que se han convertido en necesarios para su desenvolvimiento cotidiano e imprescindible para su sociabilidad. Tienen derecho a una información suficiente y correcta que les permita elegir libremente el servicio que desean para relacionarse, obtener prestaciones y no sentirse aislados en medio de una sociedad que avanza en la comunicación a pasos agigantados, sin olvidar el derecho a preservar la intimidad y la propia imagen pese a estar seriamente amenazadas.

La información que reciben sobre los compromisos que adquieren ante los operadores debe ser veraz, y estos, a su vez, deben explicar con claridad los servicios que prestan, sus costes, y hacer posible, sin dificultad alguna, que los ciudadanos prescindan de los mismos porque no son adhesiones sin condiciones sino contratos susceptibles de revisión, modificación o sencillamente de finalización porque si voluntaria fue la adhesión también libre y voluntaria debe ser su finalización.”

III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO.

La iniciativa parlamentaria consta de un artículo único, que modifica la ley N° 19.496, añadiendo a su artículo 30⁴ un nuevo inciso séptimo, con el propósito de establecer la obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de informar a sus clientes, a su costo, acerca de la existencia de modificaciones y/o nuevos, planes y servicios disponibles, y así posean mayores y mejores antecedentes para la adopción de decisiones al momento de contratar los planes o servicios.

IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA.

La iniciativa parlamentaria en estudio modifica el artículo 30 de la ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto expuesto en el acápite precedente.

V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

³ Madrid 2014, disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/05/2014-07-Estudio-sobre-telecomunicaciones-demandas-y-necesidades-de-los-ciudadanos.pdf>

⁴Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.

A.- DISCUSIÓN GENERAL.

En el transcurso del debate habido en el seno de la Comisión, atinente a la discusión general de la iniciativa parlamentaria, los diputados destacaron la conveniencia de legislar en esta materia, conforme se expone a continuación:

El **diputado Harry Jürgenssen**, al justificar su apoyo, señala que el objeto de este proyecto de ley es muy simple, por lo que procede a explicarlo con un ejemplo. Indica al efecto que quien haya contratado un servicio de telefonía celular o televisión por cable o de internet, lo paga regularmente todos los meses. Pero sucede, a veces que por circunstancias de necesidad de cambiar un equipo para el ejercicio del servicio, o por casualidad simplemente, se toma conocimiento que hay otras ofertas en el mercado y concurre a las oficinas donde se entera que hay un plan o contrato de servicios con mejores o iguales condiciones que las que ha contratado, pero a un menor precio, pero la empresa no da a conocer este tipo de ofertas que de suyo son más beneficiosas para ese cliente.

El proyecto de ley persigue que cuando se producen cambios que signifiquen un mejor precio en el plan, mejores condiciones para el consumidor ante la empresa que ofrece el servicio, el cliente debe ser notificado para poder optar a estos cambios de planes y no que se entere de ellos de forma indirecta o por casualidad.

En su opinión este es un proyecto de ley muy simple y razonable.

El **diputado Raúl Soto** opina que la moción va en el sentido correcto, sin perjuicio de lo cual realiza algunas observaciones para mejorar la moción.

Apunta a que si el objetivo es establecer un deber para las empresas de telecomunicaciones más concreto de lo que ya existe en la ley de telecomunicaciones, el artículo 30 de la ley N° 19.496 y que se modifica con este proyecto, contiene el deber de publicidad de los proveedores de los precios y servicios que entregan y que es un deber genérico, que incluye a las empresas de telecomunicaciones. La redacción de la norma que se propone agregar debe ser mucho más concreta en señalar que es un deber de oficio el informar, con algún tipo de comunicado, al cliente o consumidor respecto de cuáles son los planes o servicios que se deben contrastar con su actual plan o contrato.

Señala que la redacción presentada de “deber de informar a su costo” es la reiteración de un deber genérico y estima necesario que ello se precise.

Comparte la problemática que hay en el objeto de esta moción, pero acota que no es el problema fundamental que se da hoy. Dentro de los datos que se entregan en los antecedentes y fundamentos del proyecto de ley, se expone que casi el 40 por ciento de los reclamos dice relación con problemas de información al cliente, pero que también es una aseveración genérica, que no necesariamente dice relación con la información del contrato que el cliente no tiene contratado, sino con falta de información del plan actual y estima que este problema se puede abordar también a través de indicaciones.

Señala que la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha realizado muchas fiscalizaciones en este sentido, propone se escuche a la subsecretaria sobre las fiscalizaciones hechas a las empresas de telecomunicaciones de manera de avanzar correctamente con esta moción.

El **diputado Alexis Sepúlveda** comparte el sentido de la moción y se muestra de acuerdo con las observaciones formuladas por el diputado Soto, además de proponer que se formalice el mecanismo por el cual se debe informar esta mejora de los planes.

Consulta si el proyecto contempla que quien recibe la información de un mejor plan en la compañía que tiene contratada, pueda cambiarse a ese plan, porque si bien ello se deduce, parece que el deber sea solo respecto de información y no de permitir ese cambio.

El **diputado Harry Jürgensen** coincide con los planteamientos de los diputados que usaron de la palabra y se muestra partidario de presentar indicaciones en ese sentido, respecto del mecanismo de notificación de estas informaciones.

Coincide en que está implícita la posibilidad de poder acceder a los mejores planes que se informan por las compañías y ello debe ser firmado y acordado entre las partes.

La **diputada Sofía Cid** expresa que es de todos conocidos el que alguna persona ha sabido de mejores precios por los contratos que tiene con empresas de televisión por cable o que por el cambio de aparato telefónico, hay mejores precios en el contrato de estos mismos servicios, que se han cambiado hace algún tiempo por unos mejores y más baratos, etc.

Lo que se plantea en este proyecto de ley es que exista información periódica para el cliente y, además, que si se opta por el cambio de plan más beneficioso, ello se haga con facilidad.

El **diputado Harry Jürgensen** observa la necesidad de precisar la forma en que se debe informar por el proveedor del servicio, si es por correo electrónico, por mensaje de texto o por la sola publicidad.

La **diputada Sofía Cid** opina que la forma de informar no es solo a través de la boleta, porque no todos la reciben para su pago.

El **diputado Renato Garín** afirma que el único documento oficial que timbra el Estado de Chile y es emitido por una empresa, es la boleta y por ello opina que la opción de informar el mejor precio de un servicio por esta vía, es la mejor opción, sin perjuicio de añadir otras formas de dar a conocer los nuevos planes.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en la moción y las opiniones esgrimidas por los parlamentarios y la representante

del Ejecutivo, la y los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia.

Puesta en **votación general** la idea de legislar, se **APRUEBA** por unanimidad de votos, en la forma descrita en las constancias reglamentarias previas.

B.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR.

ARTÍCULO ÚNICO.

Se da lectura al referido artículo:

“Artículo único: Modifíquese el artículo 30 de la Ley N° 19.496 que “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”, en el siguiente sentido:

Agregase un nuevo inciso séptimo del siguiente tenor: “Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar a su costo, de la existencia de modificaciones y/o nuevos planes y/o tarifas que pudiesen resultarles beneficiosas atendido el precio, modalidad de contratación o condiciones del servicio contratado”.

Puesto en discusión el artículo único, doña **Michele Labbé, jefa de asesores del Ministerio de Economía**, explica que esta iniciativa se ha conversado con el Sernac y tienen algunas observaciones, que pueden mejorarse con la formulación de una indicación.

En primer lugar, pregunta cuál es la forma en que se debe entregar la información que se propone considerado que si se opta por la vía telefónica hay una nueva regulación que se llama “no molestar” que podría limitar el acceso a esta información por esa vía.

Si se opta por la boleta, ella podría llegar al consumidor de manera tardía, por lo que no alcanzaría a suscribir el nuevo plan para el próximo período.

Apunta que es un problema cuando el proyecto se refiere a nuevos planes, modificaciones y tarifas que resulten beneficiosas para el consumidor. Afirma que esto es demasiado amplio para una ley, beneficioso puede ser más minutos para hablar en el teléfono, pero para otras personas puede ser disponer de más capacidad para navegar en redes sociales, por ejemplo. Reclama que la propuesta no es objetiva al no determinar qué es beneficioso para cada cliente y propone que la indicación sea más objetiva, señalando por ejemplo, que la oferta debe ser objetivamente mejor, de manera que en algunos de los servicios que se proveen será mayor al mismo precio o igual cantidad a menor precio, sin variaciones en el resto, si se varían dos indicadores, uno hacia arriba y otro hacia abajo, es imposible definir si es o no beneficioso para los consumidores, porque importa cuál es la valoración personal de los activos.

Propone que se consigne que *“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán*

informar a su costo, de la existencia de modificaciones al plan contratado por un cliente en caso que esta modificación implique una modificación de servicios objetivamente mejor, esto es, si tiene más de cada uno de los servicios contratados al mismo precio o lo mismo que el plan contratado a un precio inferior. Para estos efectos el proveedor deberá tener siempre en consideración si el consumidor ha ejercido el derecho de suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, establecida en el artículo 28 B de la presente ley.”.

El **diputado Renato Garín** repara en que esta propuesta se refiere al plan contratado por un cliente, pero se debe poner en el caso de la oferta de nuevos planes, a la oferta de planes distintos.

Luego manifiesta que se debe prohibir el cobro por el cambio de plan, como una multa por ejemplo, porque una cosa es que informe a su costo y otra es que permita ese cambio del servicio contratado.

El **diputado Boris Barrera** observa que dice *más de cada uno de los servicios contratados* pero en realidad debiera ser desde “a lo menos uno de los servicios contratados, es decir, uno o más.

La **diputada Sofía Cid** propone agregar, además del deber de informar a cada cliente, que las compañías deban publicitarlo en sus páginas web

El **diputado Miguel Mellado** opina que no se debe omitir el que los proveedores deben permitir el suscribir el plan, porque pueden informar ese nuevo plan, pero es distinto su suscripción.

El **diputado Renato Garín**, teniendo presente las observaciones efectuadas durante esta discusión, formula una indicación sustitutiva del artículo único del proyecto, que suscriben además los diputados señores Renato Garín, Joaquín Lavín, Enrique van Rysselberghe, Boris Barrera, Alejandro Bernal, Pedro Velásquez, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Harry Jürgensen y señora Sofía Cid, para agregar los siguientes incisos séptimo al décimo primero al artículo 30 de la ley N° 19.496:

“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, de la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior o los mismos servicios a un precio inferior.

Esta comunicación se realizará obligatoriamente mediante la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido. Esta comunicación podrá realizarse de forma complementaria mediante llamada telefónica o correo electrónico al titular. Esto último sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido, respecto de la compañía el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.

La compañía deberá mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web.

Respecto del cambio de planes, las compañías deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan.

Respecto del cambio de plan no se podrá cobrar multa alguna.”.

Puesta en votación la indicación sustitutiva, **se aprueba por unanimidad**. Votan **a favor** la y los diputados Renato Garín, Joaquín Lavín, Enrique van Rysselberghe, Boris Barrera, Alejandro Bernal, Pedro Velásquez, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Jaime Naranjo, Raúl Soto, Harry Jürgensen, Alexis Sepúlveda y Sofía Cid.

En consecuencia por igual votación a la inversa, se **rechaza** el artículo único de la moción.

Por las razones señaladas y por los argumentos que expondrá oportunamente el señor diputado informante, esta Comisión, realizando las adecuaciones de redacción del caso conforme al artículo 15 del reglamento, recomienda aprobar el siguiente:

P R O Y E C T O D E L E Y:

“Artículo único. Agréganse los incisos séptimo, octavo, noveno, décimo y décimo primero en el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.

Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido. Esta comunicación podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular. Esto último sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web.

Respecto del cambio de planes, los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan.

Sobre el cambio de plan no se podrá cobrar multa.”.”.

Sala de la Comisión, a 13 de agosto de 2019.

Tratado y acordado en sesiones de fecha 18 de junio, 6 y 13 de agosto de 2019, con la asistencia de la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez (Presidente).



ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión