

Proyecto de ley que fomenta el trabajo de teleoperadores locales y previene fraudes telefónicos

Fundamentos:

En las últimas décadas, la industria de llamados telefónicos ha logrado una fuerte expansión debido a la masificación del uso de aparatos móviles. Esto ha generado efectos virtuosos, así como problemas indeseados. Es positivo que esta industria provea una significativa fuente de empleo y permita a los consumidores canalizar sus reclamos y solicitudes de información de manera más expedita a sus proveedores; sin embargo, la masificación de esta industria ha dado cuerpo a estrategias publicitarias cercanas al acoso, a mecanismos de cobranza extrajudicial que atentan contra la privacidad y bienestar de los deudores, y ha contribuido a generar condiciones en las que se desarrollan novedosas prácticas delictivas que se desarrollan a través de llamados telefónicos.

Pese a los efectos indeseados de estas prácticas publicitarias, la industria de los call center emplea a cerca de 30 mil personas en Chile, no obstante, se observa que muchas empresas han optado por la Subcontratación de Procesos de Negocio (SPN), es decir, por la externalización de las operaciones de contacto telefónico a compañías independientes. Un número significativo de estas subcontrataciones se realizan a empresas extranjeras, lo que les permite reducir costos y ampliar horarios de atención. Así, según datos de la compañía estadounidense Frost & Sullivan, *“los ingresos generados por este segmento de BPO [SPN] en Chile alcanzaron US\$494 millones en 2022, de los cuales solo 59% (US\$289 millones) provino de servicios prestados desde el país. El resto, un 41%, fue cubierto principalmente por Perú y Colombia.”*¹

En palabras de Luis Acevedo, Presidente de la Asociación Gremial de Empresas de Business Process Outsourcing (BPOCH) *“Esto se debe principalmente a las diferencias de costos y flexibilidad laboral presentes en la Región, especialmente en países que han promovido nuestra actividad como parte de su política.”*² La desprotección laboral y los menores sueldos de países como Perú y Colombia han contribuido al aumento de su participación en este mercado. Así, los estudios de Frost & Sullivan proyectan que, al 2029, la demanda por servicios de llamados telefónicos en Chile alcanzará los 724 millones de dólares, pero solo el 48% de estos servicios será provisto desde fuera del país³.

¹ [41% del mercado de Contact Centers en Chile depende de servicios que se brindan desde fuera del país – trendTIC](#)

² <https://www.bpoch.cl/wp-content/uploads/Entrevista-Especial-Asociacion-BPOCH.pdf>

³ [41% del mercado de Contact Centers en Chile depende de servicios que se brindan desde fuera del país – trendTIC](#)



Como advertimos, las llamadas invasivas y el acoso publicitario, ha dado lugar a políticas de protección de los consumidores, tales como la plataforma “No molestar”, que el SERNAC ha habilitado para expresamente la voluntad de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean. Sólo durante el 2023, esta plataforma recibió más de 1.260.000 solicitudes, lo que no ha logrado detener el problema. En ese contexto, la cuestión ha inspirado numerosos proyectos de ley para prohibir las llamadas sin autorización expresa del consumidor o potencial consumidor, entre los que se encuentra el Boletín 15.610-03, aprobado por esta Corporación el 24 de septiembre de 2024.

Junto con la afectación a los receptores de llamadas efectivamente efectuadas por proveedores, la saturación de llamadas telefónicas con fines comerciales ha generado un ambiente digital en que se desarrollan prácticas delictivas cada vez más frecuentes como la suplantación telefónica; la llamada y corte de larga distancia; y la estafa laboral digital.

La suplantación telefónica consiste en una modalidad de estafa telefónica que implica suplantar la identidad de empresas o instituciones con el fin de obtener datos personales. Los delincuentes se hacen pasar por representantes de bancos, compañías de seguros o servicios públicos y solicitan información confidencial con la que luego proceden a estafar a sus víctimas.

La llamada y corte de larga distancia supone otra técnica de fraude que se realiza por operadores extranjeros, que se produce con un sistema informático capaz de efectuar entre 200 mil y 300 mil llamadas fraudulentas por minuto, cortando éstas al instante en que se contestan para incitar a las confundidas víctimas, a devolverlas. Esta modalidad de fraude internacional tiene por objetivo recaudar dinero justo cuando la víctima realiza la devolución de la llamada con el coste del minuto telefónico internacional. Según datos de la compañía Movistar España, aproximadamente entre un 10% y 15% de los usuarios devuelven la llamada, lo que genera un incremento en la factura del teléfono.⁴

Ivan Llanos, académico de la Escuela de Ingeniería en Ciberseguridad UDLA, ha informado que como otra metodología derivada de estas prácticas delictivas, la estafa laboral digital opera con estafadores que, mediante el llamado digital, realizan ofertas laborales con salarios bastante atractivos para cuya postulación la víctima requiere abrir un enlace malicioso donde se ejecuta un código en el teléfono que les permite tener acceso a datos privados y aplicaciones de banco almacenadas en él.⁵

En ese contexto, en enero de 2024, el Ministerio Público ha informado a través de un comunicado público que *“Recibir llamadas de desconocidos, especialmente del exterior, puede exponerte a riesgos como montajes con tu rostro para extorsión o que realicen un cobro revertido a tu número, sin autorización, mediante servicios telefónicos para adultos”*⁶. Así, las

⁴ [Timo o fraude de la llamada perdida desde el extranjero: wangiri](#)

⁵ [Wangiri, work phishing e IA: las llamadas del extranjero que amenazan tu bolsillo | DFMAS](#)

⁶ [Llamadas de números desconocidos desde el extranjero: PDI alerta nueva forma de estafa](#)



recomendaciones van dirigidas a las víctimas, a verificar el número de llamada, a no contestar números desconocidos, e incluso a bloquear las llamadas internacionales.

Esta realidad merece la atención de los parlamentarios y torna relevante adoptar medidas que permitan, al mismo tiempo que enfrentamos los efectos negativos de la masificación de esta industria, proteger decididamente el trabajo y la industria local, que emplea mayoritariamente a mujeres (cerca de un 65%). Las medidas que este Congreso adopte con ese propósito no pueden mermar los derechos laborales de quienes trabajan en esta industria para ser competitivos con países de la región, ni traspasar la responsabilidad de la prevención de los delitos que proliferan con la masificación de este mercado, a las víctimas.

Resumen del proyecto:

El proyecto establece la prohibición de subcontratar servicios de teleoperadores para contactar a clientes, o a potenciales clientes, que operen fuera del territorio de la República; conducta que será sancionada con una multa de 1000 UF.

Idea matriz:

Con el objeto de prevenir estafas internacionales realizadas mediante llamados telefónicos, así como proteger y fomentar el empleo local de teleoperadores, el proyecto establece la prohibición de subcontratar servicios de llamados telefónicos que operen fuera de Chile.

Proyecto de ley:

Artículo único. *Las empresas que subcontraten servicios que operen fuera del territorio de la República para contactar, o ser contactados con terceros, sea por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, venta o promoción de productos o servicios, o recepción de reclamos, incurrirán en una multa de 1000 Unidades de Fomento.*

Disposición transitoria. *Dentro de los 3 meses siguientes a la entrada en vigencia de esta ley el Presidente de la República dictará un reglamento que determine el procedimiento de fiscalización y sanción a las empresas infractoras.*





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GONZALO WINTER E.



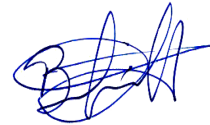
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS BIANCHI C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO BERNALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RUBEN OYARZO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. BORIS BARRERA M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANDRES GIORDANO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAVIERA MORALES A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL MANOUCHEHRI L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLA MORALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VICTOR PINO F.

