Proyecto de Ley que modifica la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, con el fin de regular el Spam telefónico de proveedores de productos y/o servicios de cualquier tipo, estableciendo normas mínimas previas y coetáneas al contacto con el usuario.

I.- IDEAS GENERALES.

Puede que hace algún tiempo las llamadas telefónicas fuesen el método primario de comunicación entre personas, pero las apps de mensajería instantánea y las redes sociales lo han cambiado todo para siempre. Por eso que las llamadas comerciales indiscriminadas -que ya en sus orígenes eran molestas- ahora lo sean aún más, pues son más "visibles" con respecto al volumen total del resto de llamadas. “Se trata de un recurso relativamente barato para las grandes corporaciones, que subcontratan a *call-centers* las llamadas “frías” (sin conocer al destinatario) para venderle un servicio determinado. Estos teleoperadores están preparados para ser persistentes y tratar de convencer a su interlocutor de cerrar un contrato que puede no necesitar**.** [1]

Es por ello que son las mismas personas quienes buscando métodos para evitar este tipo de llamadas, han encontrado diversas técnicas para ello, dependiendo si el teléfono celular es Android o iphone, en su configuración o ajustes, no contestando números desconocidos, o simplemente buscando aplicaciones que ayuden en esta tarea.

TrueCaller es una app que se encarga de contarnos quién está detrás de ese número desconocido que nos está llamando al móvil y puede bloquear por nosotros las llamadas de teléfono catalogadas como SPAM. Para hacerlo, basta con instalar la app en nuestro móvil, concederle los permisos de actuación necesarios (administrar llamadas y administrar mensajes SMS) y darle nuestro número de teléfono. Esto lo hace para verificar nuestro número a través de un sistema automático. Con TrueCaller podremos bloquear llamadas de teléfono y también mensajes, pero una de las cosas más importantes es que desvelará el origen de la llamada. Así que si vemos que un número desconocido es una llamada comercial, podemos bloquearlo y será la última vez que contacte con nosotros. Igual funciona para los mensajes, es un Anti-SPAM colaborativo.[2]

Un reciente informe de **Truecaller, estableció que** Chile **sube en el ranking mundial de los 20 países con más spam telefónico**, pasando del décimo al séptimo lugar. Las **llamadas de ventas y telemarketing** dominan entre estas llamadas molestas, con el **70% del spam**

---

[1] https://elpais.com/tecnologia/2021-12-01/como-acabar-con-las-llamadas-comerciales-no-deseadas-en-el-movil.html

[2] https://www.xatakandroid.com/tutoriales/librate-llamadas-comerciales-no-deseadas-tu-android-te-mostramos-varios-metodos-apps

telefónico. Le siguen **las llamadas no solicitadas de servicios financieros (22,6%)**. En promedio **las personas en Chile reciben 14 llamadas molestas mensualmente**[3]

Según datos nacionales y de acuerdo a un balance del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), el año 2021 las **llamadas molestas** por parte de empresas aumentaron un 94% si se comparan con igual periodo de 2020.

El Servicio, a través de su plataforma "No Molestar", ha recibido 150.155 mil solicitudes por parte de 31.482 personas que buscan dejar de recibir llamadas, mails o mensajes spam (ofertas, planes móviles, cobranzas, entre otros). Estableciendo que el mercado de las **telecomunicaciones** registra los mayores índices de solicitudes, con un 47% del total. En segundo lugar, encontramos el **mercado financiero** (28%), seguido del **retail** (7%). Es decir, los tres mercados concentran un 82% del total.

Al analizar por empresas, **Movistar** es la compañía que concentra la mayor cantidad de solicitudes de "no molestar" con un 11,5%, seguida de **Claro** (11,3%), **Entel** (9,6%), **Wom** (4,7%) y **Cencosud** (2,5%).[4]

Si bien es legítimo que las empresas hagan publicidad y realicen ofertas que beneficien a los consumidores, deben hacerlo cumpliendo estrictamente con los estándares que fija la Ley sobre Protección de derechos de los Consumidores y la Ley de Protección de datos personales, **evitando que dicha publicidad afecte la privacidad** de las personas y se vuelvan mensajes molestos e invasivos, que es precisamente lo que está sucediendo actualmente.

II.- CONSIDERANDO.

1. El Spam corresponde a mensajes no solicitados enviados en forma masiva, que generalmente son de tipo comercial o publicitario y que pueden llegar por diferentes vías, tales como: correo electrónico, correo postal, celulares, teléfono fijo, fax, etc. Los más comunes son aquellos enviados por Internet.[5]

2. En Chile la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los derechos del consumidor es la que sanciona esta práctica comercial, ya que se considera que vulnera el derecho a la libre elección del consumidor, en especial, su derecho a la privacidad. Por lo que

los usuarios tienen todo el derecho a exigir que se les remueva de las líneas de destinatarios.[6]

---

[3] https://www.biobiochile.cl/noticias/ciencia-y-tecnologia/moviles-y-apps/2021/12/21/el-70-de-las-llamadas-no-deseadas-en-chile-provienen-de-ventas-y-telemarketing-informa-truecaller.shtml

[4] https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/tu-bolsillo/2021/12/17/las-5-empresas-con-mas-reclamos-en-chile-por-llamadas-mails-y-mensajes-molestos.shtml

[5] https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/spam#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Spam%3F,comunes%20aquellos%20enviados%20por%20internet.

[6] https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/spam#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Spam%3F,comunes%20aquellos%20enviados%20por%20internet.

3. Que en este sentido, el artículo 19 N°4 del catálogo de derechos fundamentales de la Constitución Política, garantiza que ésta asegura a todas las personas “el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales.”

4. Que a consecuencia de la consagración y protección constitucional, el legislador a través de la Ley N° 19.628 regula el trato de los datos de carácter personal, en registros o bancos de datos, por organismos públicos o privados, y es uno de los estatutos normativos más relevantes sobre la materia. Actualmente existe consenso en la justificación del almacenamiento de datos personales, principalmente debido a que "la existencia de información suficiente es fundamental para el funcionamiento de los mercados". Pero es importante que esto vaya de la mano con el desarrollo del principio de protección de datos y el de autodeterminación informativa de las personas.[7]

5. Que la Constitución Política de la República, establece en las bases de la institucionalidad, más precisamente en su artículo 1°, que es deber del estado entre otras cosas, promover el bien común y crear las condiciones necesarias para que cada uno de los integrantes de la población alcance su mayor realización espiritual y material posible.

6. Que las diversas empresas, compañías, casas comerciales y en general toda aquella persona jurídica que ofrece un producto o servicio, a través de bases de datos personales no solo “bombardean” con emails en el correo personal, cartas, afiches, publicidad radial, en TV, en redes sociales, si no que también llaman al teléfono móvil personal, generalmente desde un número anónimo, verificando ante de presentarse incluso, la identidad de la persona contactada, lo cual vulnera claramente el derecho a la vida privada e incluso un círculo más personal que es la intimidad, así como también la integridad psíquica cuando las llamadas son reiterativas y hostigantes, puesto que los teléfonos celulares hoy en día son mucho más que teléfonos y herramienta de trabajo.

7. Que de acuerdo al artículo 63 n°2 y n° 20 , 65 inciso 1° de la carta fundamental, es facultad de los parlamentarios, en este caso, de los diputados, presentar mociones relativas a normas de carácter general

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO

El presente proyecto de ley tiene por objeto modificar la ley del consumidor, con el fin de evitar, limitar e identificar las llamadas anónimas no deseadas -o Spam telefónico- realizadas por los proveedores de productos y/o servicios de cualquier tipo, y así entregar la suficiente información al consumidor respecto a la llamada entrante o recibida, para que pueda éste consentir en contestar o no, y en caso de hacerlo, no entregar de forma inmediata sus datos personales.

el número de teléfono celular como un dato personal privado.

---

[7] https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718- 00122015000200014#:~:text=Ley%20N%C2%B0%2019.628%20ante,m%C3%A1s%20relevantes%20sobre%2 0la%20materia.

IV.- PROYECTO DE LEY.

MODIFICA LEY 19496 SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

a) Créase nuevo artículo 15 D al siguiente tenor:

“No obstante lo anterior, en el caso de llamadas telefónicas a personas naturales, con el objeto de publicitar bienes o servicios, **t**odo proveedor, estará obligado sin excepción a individualizarse antes de verificar o preguntar datos personales del titular del número telefónico. Así mismo, deberá registrar como propios todos los números telefónicos que conforman su call center, con el objeto que el receptor de la llamada, pueda visualizar quien lo llama y consentir en establecer esa comunicación con determinado y conocido proveedor.

De igual todo, todo proveedor de bienes o servicios deberá llevar un listado actualizado de todos aquellos usuarios que hicieron uso de “No molestar”, herramienta dispuesta por el SERNAC para que los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa, de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean. Usuarios los cuales deberán eliminar de sus registros de forma definitiva.

La infracción a este artículo dará lugar a multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.”

b) En el artículo 28 B, agréguese nuevo inciso final al siguiente tenor:

“Cuando la comunicación promocional o publicitaria a los consumidores se realice mediante llamados telefónicos al número celular personal, el proveedor tendrá la especial obligación de individualizarse antes de verificar o preguntar datos personales del titular del número telefónico. La infracción a este artículo dará lugar a multa de hasta 500 unidades tributarias mensuales.”

ÁLVARO

CARTER F.

DIPUTADO.