

Proyecto que modifica la ley 19.416 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para prohibir las llamadas telefónicas publicitarias de proveedores sin voluntad del consumidor

Fundamentos

1. La palabra “Spam” proviene de una marca de carne enlatada de Estados Unidos, que se popularizó en los años 30’ por ser muy barata y tener larga duración, en la Segunda Guerra Mundial se distribuyó por toneladas, lo que lo convirtió en un producto con una gran cantidad de oferta y conocimiento, esto llevó a que un grupo de humor desarrollara una rutina en la que una mujer que pedía comida dejaba claro que no le gustaba la comida enlatada, pero le repetían insistentemente “*Spam, Spam, Spam*”¹. De ahí que el fenómeno abordado en este proyecto esté vinculado a la palabra “Spam”.
2. Este fenómeno es global, y ha sido tan masivo que se han desarrollado aplicaciones para teléfonos móviles cuyo objetivo es identificar las llamadas de Spam, probablemente la más conocida es la aplicación “*True Caller*”, desarrollada por *True Software Scandinavia AB*, con sede en Estocolmo en el año 2009. A 2020, esta aplicación llegó a tener cerca de 250 millones de usuarios en el mundo², demostrando la globalidad de esta problemática. Esto sin considerar que existe una serie de aplicaciones para teléfonos inteligentes con características similares, por ejemplo, la surcoreana *Samsung* trae en sus teléfonos pre-cargada la función “*Smart call*”, que permite identificar las llamadas de spam, y también bloquearlas³.

¹ BBC Mundo, 26 de diciembre de 2021, “*Por qué la carne enlatada que dio origen al término “Spam” rompe records de ventas*” <https://www.bbc.com/mundo/noticias-59676901>

² *LiveMint*, 4 de febrero de 2020, *Truecaller crosses 200-mm monthly user-base globally* <https://www.livemint.com/technology/tech-news/truecaller-crosses-200-mn-monthly-user-base-globally-ushers-in-150-mn-indians-11580809314476.html>

³ <https://www.samsung.com/cl/apps/smart-call/>

3. Este problema ha sido abordado desde diferentes perspectivas, desde las ciencias económicas existen estudios que señalan que la influencia indebida contra el consumidor efectuada a través de telemarketing (o llamadas spam) es considerado un acto de competencia desleal, afectando también las condiciones de mercado⁴.
4. Algunos Estados y empresas tecnológicas han reaccionado, así como también creadores de aplicaciones. Esto ha estimulado la creación de registros estatales de usuarios que buscan ser retirados de una base de datos. No debemos olvidar que en la relación entre el consumidor y el oferente, existe una desigualdad natural, así como ocurre en la relación entre el capital y el trabajo.
5. Así como la respuesta de los consumidores ha avanzado, también lo ha hecho la de las empresas que realizan spam telefónico, las que para abarcar una mayor cantidad de usuarios, han tecnificado sus sistemas a través de programas de computación avanzados, que generan llamadas automáticas, y a diferencia de antes, el trabajador del centro de llamadas solamente se conecta con llamadas que han sido contestadas, pero muchas veces son más las llamadas contestadas que las que pueden abarcar los trabajadores, y allí se da el fenómeno de "**llaman y cortan**", en que miles de usuarios han relatado que reciben llamadas y nadie contesta, esto se debe a que la llamada no alcanzó a ser derivada a una persona del centro de llamadas⁵, generando una molestia masiva en los consumidores.
6. Chile no ha estado ajeno a esta realidad, y los esfuerzos regulatorios han sido amplios desde el Congreso Nacional, el primer proyecto en este sentido fue presentado en agosto de 2006, y el más reciente, en septiembre de 2022. La gran mayoría de estos proyectos, tanto en la

⁴ Grijalva, J. V. N., Viera, M. D. N., Pérez, O., & Geraci, M. (2021). Derechos del consumidor afectados por el acto de competencia desleal de acoso e influencia indebida, ejecutado a través de telemarketing y mailing digital: El caso de Ecuador. *Revista La Propiedad Inmaterial*, 31, .

⁵ Radio Biobío, 25 de noviembre de 2022: "*¿Llaman y cortan? Qué hay detrás de esta molesta práctica y cómo evitarla*" <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2022/11/25/llaman-y-cortan-que-hay-detras-de-la-est-a-molesta-practica-y-como-evitarla.shtml>

Cámara de Diputadas y Diputados como en el Senado, se encuentran archivados. Algunos de estos se orientaron a establecer un horario para llamadas, otros a que las empresas que las realizaran no pudieran operar fuera del territorio nacional, mientras que otras buscaban prohibir el uso de número de teléfonos particulares para estos fines.

7. La persistencia del problema, y el principio de que cualquier consumidor debería poder eliminarse de una suscripción generó que Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) creara la plataforma “*No molestar*”, en que los usuarios pueden inscribirse, y SERNAC solicitar la suspensión de las comunicaciones promocionales y publicitarias, quedando luego de esto, prohibida la comunicación para la empresa⁶. Vale señalar que solamente en el primer semestre de 2022 en esta plataforma se recibieron 131.856 requerimientos de consumidores que solicitaron dejar de recibir llamadas⁷.
8. A pesar de los esfuerzos legislativos, así como también los esfuerzos que ha tenido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) las llamadas Spam aumentaron un 94% en 2021, a la vez que las solicitudes hacia el SERNAC por llamados molestos se duplicaron en el primer semestre de 2022, en relación al año anterior⁸.
9. El mercado que mayor cantidad de requerimientos presenta, es el de las telecomunicaciones, principalmente las empresas Claro, Movistar, Entel, WOM y VTR⁹, lo que a nuestro juicio presenta mayor

⁶ La Tercera, 18 de noviembre de 2022, “*Cómo dejar de recibir llamadas y spam de publicidad no deseada denunciando al Sernac*”

<https://www.latercera.com/servicios/noticia/como-dejar-de-recibir-llamadas-y-spam-de-publicidad-no-deseada-denunciando-al-sernac/6B5CCISMBVDOJGPBX2YSJHKJTA/>

⁷ 24 horas, 12 de agosto de 2022, “*Solicitud de ‘No molestar’ ¿cómo pedir dejar de recibir llamadas o correos spam de empresas?*”

<https://www.24horas.cl/te-sirve/solicitud-de-no-molestar-como-pedir-dejar-de-recibir-llamadas-o-spam-empresas>

⁸ *Pulso*, 10 de agosto de 2022, “*No Molestar: solicitudes por llamados molestos casi se duplican durante el primer semestre*”

<https://www.latercera.com/pulso/noticia/no-molestar-solicitudes-por-llamados-molestos-casi-se-duplican-durante-el-primer-semester/YY3Z2OO7DJF5PMIEV7B7F66X3Y/>

⁹ *Pulso*, 10 de agosto de 2022, “*No Molestar: solicitudes por llamados molestos casi se duplican durante el primer semestre*”

<https://www.latercera.com/pulso/noticia/no-molestar-solicitudes-por-llamados-molestos-casi-se-duplican-durante-el-primer-semester/YY3Z2OO7DJF5PMIEV7B7F66X3Y/>

peligrosidad, ya que son las empresas de telecomunicaciones las que otorgan números telefónicos a los usuarios.

10. Además, durante 2021 Chile subió en el ranking de países con más spam telefónico¹⁰, teniendo, según estudio de la aplicación *True Caller*, un llamado cada dos días en promedio, siendo el 70% de las llamadas para la venta de algún producto no solicitado¹¹.

Idea Matriz

Este proyecto busca modificar la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para resguardar a las y los consumidores de los llamados telefónicos publicitarios de proveedores, respecto de los cuales no han manifestado su voluntad de recibir.

En razón de lo anterior es que venimos a presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY:

Artículo único: Modifica ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en los siguientes artículos:

1).- Agrégase una nueva letra g) al artículo 3.- que establezca: *“El no recibir llamados telefónicos publicitarios de proveedores a menos que se haya manifestado voluntad expresa de aquello”*.

2) - Agrégase un nuevo artículo 12 D: *“El proveedor que desee comunicarse telefónicamente para realizar una oferta publicitaria a un usuario, solamente*

¹⁰ Servicio Nacional del Consumidor, 16 de diciembre de 2021, <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-64597.html>

¹¹ Radio Cooperativa, 21 de diciembre de 2021, *“Chile sube en el ranking de países con más spam telefónico”* <https://cooperativa.cl/noticias/tecnologia/industria/telefonía-movil/chile-sube-en-el-ranking-de-paises-con-mas-spam-telefonico/2021-12-21/003805.html>

podrá hacerlo si cuenta con la autorización expresa de este, y en caso de ser requerido por el usuario, la empresa deberá informar de qué manera obtuvo sus datos”.

3) Reemplaza el inciso segundo del artículo 28B por *“Los proveedores que dirijan comunicaciones publicitarias a los consumidores por medio de correo electrónico o postal, llamados telefónicos, o servicios de mensajería digitales o telefónicos deberán contar con la voluntad del usuario, si no lo hiciera, o faltare a la verdad sobre ello, será sancionado con una multa de hasta 1.500 Unidades Tributarias Mensuales”.*