

# Acerca del Proyecto de Ley que prohíbe llamadas telefónicas publicitarias de proveedores sin consentimiento del consumidor

boletín N.º15610-03.

MINUTA DE TRABAJO N° 9  
Septiembre 2024



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

# Acerca del Proyecto de Ley que prohíbe llamadas telefónicas publicitarias de proveedores sin consentimiento del consumidor

boletín N.º15610-03.

## Proyecto de ley

A fines del año 2022 se presenta el proyecto que tiene como objetivo modificar la Ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de las y los consumidores con el fin de prohibir llamadas telefónicas publicitarias de proveedores sin consentimiento del consumidor.

Dicho proyecto, está fundado en que se emplea una influencia indebida en contra de quienes consumen por medio del telemarketing, que en este caso es el spam. Aquello, es considerado como un acto de competencia desleal, lo que impacta de diversas maneras en las condiciones del mercado. Lo que se busca, es que el aparato estatal responda a este problema en donde se han propuesto una serie de legislaciones que lo regulen.

En ese sentido, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) crea la plataforma “No Molestar” en la que los usuarios/as se inscriben en una plataforma, donde solicitan la suspensión de comunicaciones que persiguen fines promocionales y publicitarios. No obstante, se menciona la necesidad de acompañar esta medida con una modificación de la ley, para ello se agrega al artículo número tres la prohibición de recibir llamados telefónicos publicitarios de proveedores a menos que se haya expresado voluntad de ello.

Además, se añade un artículo que apunta a que los proveedores que deseen comunicarse por teléfono para realizar una oferta publicitaria a un usuario/a, solo lo podrán hacer con una previa autorización expresa y en caso de ser requerido, la empresa debe informar la manera en que obtiene sus datos. Y, por último, se reemplaza el inciso segundo del artículo 28B por: los proveedores que dirijan comunicaciones publicitarias a las y los consumidores por medio de correo electrónico o postal, llamados telefónicos o servicios de mensajería digitales o telefónicos, deberán contar con la voluntad expresa del usuario, si no existe esta misma o se faltara a la verdad sobre ello, se sancionará con una multa de hasta 1.500 UTM<sup>1</sup>.

## Consideraciones generales

En primer lugar, se debe destacar que proyectos con respecto a la regulación del spam llevan años siendo discutidos en el Congreso, intentando abordar diversos mecanismos como lo

<sup>1</sup> Toda la información expuesta fue obtenida del boletín 15610-03. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=16136&prmBOLETIN=15610-03>.

son el establecimiento de un horario para llamadas o la prohibición del uso de números telefónicos particulares para dicho objetivo, entre otros. Para evidenciar de mejor manera aquello se pone a disposición la siguiente tabla que muestra todos los proyectos de ley que se han referido a este tópico:

Boletín	Año de ingreso	Estado de trámite	Materia
16041-03	2023	En tramitación, Primer trámite constitucional	Modifica normas legales que indica en materia de identificación de llamados telefónicos promocionales, publicitarios y de cobranza extrajudicial.
15638-15	2023	En tramitación, Primer trámite constitucional (Senado)	Este proyecto es el más actual y modifica las leyes N°18.168, General de Telecomunicaciones, y N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de comunicaciones comerciales, informativas o publicitarias.
15610-03	2022	En tramitación, Primer trámite constitucional	Es el proyecto en que se basa el análisis de la presente minuta y modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir llamadas telefónicas publicitarias de proveedores sin consentimiento del consumidor.
15343-03	2022	En tramitación, Primer trámite constitucional	El proyecto modifica la ley N°19.496 para regular las llamadas comerciales de proveedores de bienes y servicios.
12339-03	2018	En tramitación, Primer trámite constitucional	Este proyecto modifica la ley N°19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para regular las llamadas telefónicas realizadas por los proveedores a los consumidores.
11835-03	2018	En tramitación, Primer trámite constitucional	Proyecto de ley que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de sanciones a las empresas que incurran en acoso telefónico en el envío de promociones o publicidad a los consumidores.
10379-03	2015	En tramitación, Primer trámite constitucional	Este proyecto regula la cobranza vía telefónica y sanciona las llamadas reiteradas que tengan por objeto ofrecer servicios comerciales.

Boletín	Año de ingreso	Estado de trámite	Materia
8143-03	2012	Archivado	El proyecto modifica la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada y Protección de Datos de Carácter Personal.
7732-07	2011	En tramitación, Primer trámite constitucional	Proyecto de ley que modifica el Art. 14 de Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, prohibiendo y sancionando el envío de comunicaciones comerciales no autorizadas, a teléfonos celulares.
6136-03	2008	Archivado	Este proyecto de ley pretende regular el envío de correos electrónicos y de llamadas o spams telefónicos, de carácter comercial o publicitario.
3796-07	2005	Archivado	El proyecto buscaba modificar la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, con el fin de evitar el uso abusivo de datos personales o de empresas y de resguardar a los usuarios de correos electrónicos de la propaganda comercial no solicitada.

Lo anterior, evidencia que no ha existido un mayor consenso de estipular una regulación acerca de este tema, lo que se puede justificar en una serie de razones, como la poca urgencia o la presión de los grupos de interés.

En cuanto a los actores relevantes, el Diputado Gonzalo Winter, ha sido uno de los principales en impulsar el proyecto analizado, en donde ha dirigido su crítica al comercio ilegal de datos, la injusticia y a lo cuestionable que es la medida “No Molestar” impulsada desde el SERNAC, ya que obliga a las y los consumidores a registrarse en un formulario, en lugar de atacar el problema principal, que es por qué tienen a disposición los números telefónicos y el robo del tiempo de las personas. Asimismo, destaca que al paso del tiempo se han desarrollado softwares que llaman al mismo tiempo a, por ejemplo, 100 usuarios y solo se les responde a quienes contestan según la capacidad del call center que tenga la empresa, de ahí nacen las llamadas que se cortan de inmediato<sup>2</sup>.

Al mismo tiempo, dicho Diputado ha realizado una serie de publicaciones en redes sociales que demuestran su constante interés por este tema. Así, ha criticado las llamadas spam calificándolo como un abuso hacia los usuarios/as y que los acuerdos de buena voluntad con las

<sup>2</sup> Radio Bío Bío (2022, 21 diciembre). Gonzalo Winter por el proyecto de ley contra los llamados spam: «Es combatir el comercio de base de datos».

grandes empresas de telecomunicaciones no han funcionado, lo que complejiza que medidas como “No Molestar” se ejecuten.

De igual forma, hay que destacar que temas como el spam son transversales a cualquier tendencia política, por ejemplo, otro proyecto que aborda el acoso telefónico fue presentada el mismo año (2022) por el Diputado Álvaro Carter y también modifica la Ley N°19.496: se añade un artículo que estipula que en el caso de llamadas telefónicas a personas naturales, que tengan el objetivo de publicitar un bien o servicio, se deberán individualizar antes de verificar o preguntar cualquier dato personal y también, deberá registrar como propios todos los números telefónicos que conforman su call center, para que así cuando alguien conteste, esté consintiendo esa comunicación con un determinado y conocido proveedor, de lo contrario existiría una multa de hasta 500 UTM.

Asimismo, dicho proyecto menciona que se deberá tener en cuenta todo el trabajo realizado por SERNAC en cuanto a respetar a las y los usuarios que manifestaron su voluntad de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones o publicidad, esos usuarios deben quedar eliminados de manera definitiva, si no, se podrá cursar una multa de hasta 500 UTM<sup>3</sup>.

Aquello, deja entrever que es factible llegar a consensos dentro del Congreso para poder tener una legislación en esta área, se podrían realizar indicaciones o modificaciones a los proyectos antes mencionados y finalmente, publicar las modificaciones correspondientes a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Por otro lado, resulta necesario entender y analizar cómo ha funcionado la herramienta “No Molestar” en consideración con estos proyectos de norma y considerando que Chile se ha posicionado como el séptimo país con más spam telefónico según el reporte de *Truecaller Insights* del año 2021<sup>4</sup>. El reglamento de esta medida entró en vigencia el año 2020 y al año 2022 se publica que ha tenido un aproximado de 334.972 solicitudes y 7.066 casos de incumplimiento<sup>5</sup>.

Cabe recalcar que la mayoría de las peticiones son dirigidas hacia empresas de las telecomunicaciones, luego al sector financiero y en el último puesto el retail. El hito más reciente es el establecimiento de una mesa de trabajo entre SERNAC y las compañías de telecomunicaciones para terminar con el envío de spam. Entre ellas, se encuentran empresas como Claro-VTR, Movistar, Entel y WOM, quienes justamente han tenido la mayor cantidad de denuncias por incumplimiento.

<sup>3</sup>Toda la información expuesta fue obtenida del boletín N°15343-03. Disponible en: <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=15860&prmBOLETIN=15343-03>

<sup>4</sup>Información recopilada de: Radio Cooperativa (2021) “Chile sube en el ranking de países con más spam telefónico” Disponible en: <https://cooperativa.cl/noticias/tecnologia/industria/telefonía-movil/chile-sube-en-el-ranking-de-paises-con-mas-spam-telefonico/2021-12-21/003805.html>

<sup>5</sup>SERNAC (2023) “Se inicia Mesa de Trabajo con compañías de telecomunicaciones para terminar con envío de spam” Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-72232.html>

Aún queda tiempo para observar el diálogo/debate que se realizará en dicha mesa de trabajo, lo que, a su vez, será un adelanto de la posición de los *stakeholders* en una eventual discusión de algún proyecto de ley anti-spam.

## Propuesta de acción

En base a toda la información recopilada, se deja entrever que existen altas posibilidades de lograr sacar adelante un proyecto de ley de esta índole, incorporando distintas visiones que pueden ser útiles para obtener mayor consenso y que sea en pro de las y los usuarios/consumidores. La plataforma “No Molestar” ha sido un buen insumo para que la ciudadanía tenga la oportunidad de solicitar que no le lleguen dichas llamadas spam, no obstante, existe una serie de consideraciones a tener en cuenta. Como lo es que, esto significa un trámite para las personas, si bien eso responde a la cultura burocrática del Estado, no tiene mayor sentido obligar a que se lleve a cabo un papeleo en el que no se está contemplando el resguardo de datos personales desde un inicio, sumado a que se debe hacer empresa por empresa, haciendo engorroso todo el proceso.

Al mismo tiempo, hay que considerar el tema de las sanciones, ya que existen plazos para que las empresas saquen de sus registros a las y los solicitantes, en caso de incumplimiento el SERNAC debe llevar una denuncia ante la justicia para que las empresas paguen una multa que puede alcanzar las 300 UTM. Sin embargo, es de público conocimiento que algo así puede tardar un largo tiempo, sumado al gasto de recursos que significa para el servicio y que, en la práctica, no soluciona eficientemente el problema de las y los consumidores.

Si bien, ello responde a que SERNAC no cuenta con facultades sancionatorias, es un tema al que ponerle atención, en donde justamente una legislación como la que se propone en el proyecto de ley del Boletín N°15610-03, lograría resolver con mayor claridad el tema de las molestas llamadas telefónicas publicitarias o spam, el comercio de datos y el mal uso del tiempo de la ciudadanía. Cabe destacar que, a la fecha ha existido un movimiento relevante en torno a esta propuesta legislativa ya que el día 23 de octubre del año pasado el Gobierno decide ponerle urgencia simple y comienza a tener mayor relevancia en la agenda política el tema tratado. Además, el último movimiento es el día 07 de noviembre, en donde se refundió el proyecto de ley abordado en la presente minuta (Boletín N°15610-03) con el proyecto impulsado por Héctor Ulloa que busca modificar la Ley N°19.496 y la Ley N°18.168 General de Telecomunicaciones en materia de identificación de llamados telefónicos promocionales, publicitarios y de cobranza extrajudicial. En base a todo lo evidenciado, se demuestra que la discusión es favorable al proyecto de ley, por tanto, se recomienda a la organización que se pronuncie acerca de las llamadas spam y que destaque la necesidad de proteger los derechos de las y los consumidores.

