

Alerta Legal

Compliance
Noviembre 2024

SE PUBLICA LEY N°21.708, MODIFICA LEY N°19.496, ESTABLECIENDO DEBERES PARA LOS
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El 15 de noviembre de 2024 se publicó en el Diario Oficial, la Ley N°21.708, en adelante, la “Ley”. La presente Ley introduce cambios a la Ley N°19.496, ley que regula la protección de los derechos de los consumidores, en adelante “LPDC”, estableciendo nuevos deberes para los proveedores de servicio de telecomunicaciones.

La Ley viene a modificar el Artículo 30 de la LDPC, que se refiere a la obligación de los proveedores de dar conocimiento al público de los bienes y/o servicios que ofrecen.

A continuación, las principales modificaciones:

1. En las obligaciones de los proveedores de informar sobre los bienes y/o servicios que ofrecen, con anterioridad a la Ley se señalaba únicamente los sitios de internet en se ofrecían dichos bienes y servicios, con las modificaciones, se agrega y extiende dichas obligaciones a las “Aplicaciones”.
2. Se agregan nuevas obligaciones de informar, especialmente para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, en que se establece que deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario. Esta comunicación se deberá realizar en la boleta una vez que el plan haya entrado en servicio, y se podrá complementar mediante correo electrónico.

3. Se entenderá por planes que sean objetivamente mejores para el usuario, los siguientes:
 - a. Uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior; o,
 - b. Los mismos servicios a un precio inferior.
4. Se impone la obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web y en sus aplicaciones.
5. Los referidos proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multas o recargos por ello.

Para más información, contactar a:

Rebeca Zamora
Socia Compliance
rzamora@hdgroup.cl

Camilo Sanhueza
Asociado Compliance
csanhueza@hdgroup.cl

María Laura Riquelme
Asociada Compliance
mlriquelme@hdgroup.cl

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.999

Viernes 15 de Noviembre de 2024

Página 1 de 1

Normas Generales

CVE 2570537

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

LEY N° 21.708

MODIFICA LA LEY N° 19.496, ESTABLECIENDO DEBERES PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley que tuvo su origen en una moción de los exdiputados Sebastián Torrealba Alvarado, Sebastián Álvarez Ramírez, Francisco Eguiguren Correa y Pablo Kast Sommerhoff; de los diputados Harry Jürgensen Rundshagen, Andrés Longton Herrera, Frank Sauerbaum Muñoz y Diego Schalper Sepúlveda; y de la exdiputada Aracely Leuquén Uribe,

Proyecto de ley:

“**Artículo único.**- Modifícase el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, del siguiente modo:

a) Intercálase, en el inciso cuarto, entre las palabras “Internet” y “en que”, la expresión “y aplicaciones”.

b) Agréganse los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno y décimo, nuevos:

“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 deberá efectuar en la boleta una vez que el plan haya entrado en servicio. También podrá realizarse de forma complementaria a través de correo electrónico al titular, previo consentimiento de este 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 y aplicaciones.

Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa o recargo por ello.”.

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 8 de noviembre de 2024.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Nicolás Grau Veloso, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Lo que transcribe, para su conocimiento.- Saluda atentamente a Usted, Javiera Petersen Muga, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño.