







Tipo Norma: RESOLUCIÓN N° 2.472 ORDENA SUSPENSIÓN PROVISIONAL DE TODA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR VÍA TELEFÓNICA, FIJANDO PROCEDIMIENTO Y PLAZO, BAJO APERCIBIMIENTO LEGAL

Fecha D.O.: 04-jul-2013

Producto: Microjuris

RESOLUCIÓN N° 2.472 ORDENA SUSPENSIÓN PROVISIONAL DE TODA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR VÍA TELEFÓNICA, FIJANDO PROCEDIMIENTO Y PLAZO, BAJO APERCIBIMIENTO LEGAL

(Resolución) Santiago, 3 de julio de 2013.- Con esta fecha se ha resuelto lo que sigue:

Núm. 2.472 exenta.- Vistos: a) El Decreto Ley N°1.762  de 1977, que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones; b) La Ley N°18.168 , Ley General de Telecomunicaciones; en adelante "la Ley"; c) La Ley N° 19.880 , Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; d) El Decreto Supremo N° 194 de 2013, que Aprueba el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones y deroga los decretos supremos N° 556 , de 1997, y N° 533 , de 2000, todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; e) Los Oficios Circulares N° 1512 de 2011; N° 40 de 2009; N° 15 de 2011; N° 31 de 2011; N° 6 de 2012; todos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones; f) La Resolución N°1.600  de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y; Considerando:


a) Que, las normas generales del derecho chileno exigen que para efectos de la contratación, las personas manifiesten de manera expresa e inequívoca su voluntad de contratar. Pese a lo anterior, se ha constatado que en distintos mercados, la regla enunciada no ha sido plenamente respetada y las empresas que proveen servicios en mercados masivos, como son los de telecomunicaciones, en muchas ocasiones han prescindido de la voluntad del consumidor, en algunos casos para contratar y en otros para modificar los acuerdos ya suscritos;

b) Que, la Excma. Corte Suprema, mediante la sentencia de reemplazo dictada en la causa Rol N° 12.355-2011, caratulada "Sernac con Cencosud", reafirmó de manera contundente el principio enunciado en el considerando a), señalando que no son

admisibles reglas de contratación distintas de la señalada, sin importar cuán masivo sea el mercado o las cláusulas que hayan sido contempladas en los contratados de adhesión que los consumidores hubieren sido forzados a aceptar para recibir los servicios, pues siempre debe existir manifestación, expresa y clara de voluntad de los usuarios de contratar;

c) Que, conforme a la normativa sectorial de telecomunicaciones, reiterada a través del conjunto de instrucciones impartidas al efecto, únicamente el suscriptor o abonado de una línea telefónica está habilitado para contratar servicios de telecomunicaciones a través de la misma, siendo de responsabilidad de las concesionarias y permissionarias obtener el consentimiento expreso, claro e informado del cliente, conservando un registro que dé cuenta fehaciente del cumplimiento de todas estas exigencias;

d) Que, no obstante lo anterior, esta Subsecretaría ha advertido que en el mercado de las telecomunicaciones, respecto del cual ejerce sus facultades de supervigilancia y control, se han estado produciendo en el último tiempo malas prácticas en los sistemas de contratación a distancia y no se ha dado cumplimiento al conjunto de instrucciones individualizadas en el literal e) de los Vistos, de manera que no se garantiza suficientemente que en la contratación o modificación de los contratos a través de medios telefónicos intervengan mecanismos que den cuenta fidedigna de que las personas afectadas han manifestado de manera consciente, expresa e inequívoca su voluntad, así como tampoco el acceso expedito a los usuarios afectados a los medios de prueba que respalden dicha expresión de voluntad ni a procedimientos confiables y eficientes para dejar sin efecto dichas contrataciones y obtener la restitución de los cargos indebidos que se hubieren efectuado;


e) Que, la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones, señala en su artículo 7°  que a la Subsecretaría "Además le corresponderá controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos del usuario, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que éstos tengan derecho";

f) Que, esta Autoridad ha resuelto hacer pleno uso de sus potestades y facultades legalmente previstas, con el único objetivo de asegurar la observancia del marco jurídico de telecomunicaciones y tutelar de los derechos de los usuarios, en lo que guarda relación con los mecanismos de contratación a distancia, en particular vía telefónica, que operan hoy en el mercado de telecomunicaciones, y para dichos efectos se ha resuelto suspender provisionalmente toda comercialización de servicios de telecomunicaciones por vía telefónica, de conformidad a como se precisa en lo resolutivo;

g) Que, a mayor abundamiento y sobre la materia, la Ley N° 19.880 faculta a esta autoridad en su artículo 32° para adoptar, en el curso de un procedimiento, las medidas provisionales "que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer"; y, sin perjuicio de los casos en que pudiere corresponder proceder infraccionalmente conforme a las investigaciones en actual curso o que se instruyan en lo sucesivo, en uso de mis atribuciones:

Resuelvo:

1. Suspéndase toda autorización sectorial para la comercialización por parte de las concesionarias, permisionarias y proveedores de acceso a Internet (ISP), de sus servicios de telecomunicaciones a través de los sistemas telefónicos de contratación a distancia vía telefónica hasta en tanto no obtengan de la Subsecretaría de Telecomunicaciones la aprobación oficial de sus protocolos y procedimientos de oferta y contratación de los referidos servicios, la que se otorgará únicamente de comprobarse que los mismos cumplen con la normativa general y sectorial vigente y las instrucciones impartidas por esta Subsecretaría; y,

2. Fijase un plazo de 60 días hábiles, contados desde la publicación en el Diario Oficial de la presente resolución exenta, para que las destinatarias de estas órdenes presenten ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones las solicitudes de validación a que se refiere el literal precedente, acompañando la totalidad de los antecedentes pertinentes, bajo apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 38° , inciso primero, de la Ley N° 18.168.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Jorge Atton Palma, Subsecretario de Telecomunicaciones.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Roberto Von Bennewitz Álvarez, Jefe División Jurídica.