

**SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA** recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el sentido de exigir a los proveedores informar a sus clientes sobre planes y servicios que puedan resultarles más beneficiosos.

**BOLETÍN N° [12.383-03](#)**

---

[Constancias](#) / [Normas de Quórum Especial](#) (no tiene) / [Consulta Excma. Corte Suprema](#) (no hubo) / [Asistencia](#) / [Artículo 124 Reglamento del Senado](#) / [Discusión en Particular](#) / [Modificaciones](#) / [Texto](#) / [Acordado](#) / [Resumen Ejecutivo](#).

**HONORABLE SENADO:**

La Comisión de Economía tiene el honor de presentar su segundo informe respecto del proyecto de ley de la referencia, iniciado en moción de la diputada señora Aracely Leuquén y de los diputados señores Sebastián Álvarez, Francisco Eguiguren, Harry Jürgensen, Pablo Kast, Andrés Longton, Frank Sauerbaun, Diego Schalper y Sebastián Torrealba.

Cabe consignar que, luego de su aprobación en general por la Sala del Senado con fecha 24 de julio de 2024, se fijó como plazo para presentar indicaciones el día 16 de agosto de 2024.

---

**CONSTANCIAS**

- [Normas de quórum especial](#): No tiene.
- [Consulta a la Excma. Corte Suprema](#): No hubo.

---

**ASISTENCIA**

- **Representantes del Ejecutivo e invitados:**

**Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo:** la Coordinadora Legislativa, señora Virginia Rivas.

- **Otros.**

Los Asesores de los Parlamentarios, señores Ignacio Pinto, Ignacio Mundaca (Senador señor Rojo Edwards), Julio Valladares (Senadora señora María Loreto Carvajal), Carolina Navarrete (Senador señor Gustavo Sanhueza) y Pascal de Smet (Senador señor Kenneth Pugh).

De la Fundación Jaime Guzmán, la señora Bernardita Valdés.

- - -

### **ARTÍCULO 124 REGLAMENTO DEL SENADO**

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, se deja constancia de lo siguiente:

- 1.- Artículos o numerales que no fueron objeto de indicaciones ni modificaciones: No hay.
- 2.- Indicaciones aprobadas sin modificaciones: 1 y 5.
- 3.- Indicaciones aprobadas con modificaciones: 2, 3 y 4.
- 4.- Indicaciones rechazadas: Ninguna.
- 5.- Indicaciones retiradas: Ninguna.
- 6.- Indicaciones declaradas inadmisibles: Ninguna.

- - -

### **DISCUSIÓN EN PARTICULAR<sup>1</sup>**

#### **A.- Análisis previo: exposiciones de los invitados y debate suscitado en la Comisión con ocasión de ellas.**

Antes de comenzar la discusión en particular de esta iniciativa legal, se concedió la palabra al autor de las indicaciones, **honorable senador señor Pugh**.

Comenzó señalando que las indicaciones se refieren básicamente al tipo de tecnología utilizada en el mercado de las telecomunicaciones, especialmente en los servicios de internet. Señaló que la tecnología avanza constantemente, permitiendo ofrecer mejores servicios a mejores precios o con mayor calidad. Por ejemplo, mencionó que por el mismo valor, ahora se puede

---

<sup>1</sup> A continuación, figura el link de cada una de las sesiones, transmitidas por TV Senado, que la Comisión dedicó al estudio del proyecto:  
- [3 de septiembre de 2024](#).

entregar más ancho de banda o más megabytes, gracias a los avances tecnológicos.

En este sentido, añadió que es importante que los consumidores sepan si están recibiendo algo adicional, lo cual muchas compañías ya están ofreciendo, o si existen nuevos planes para que puedan decidir qué opción les conviene más. Resaltó que la información es clave en este proceso, siendo esta una de las ideas fundamentales.

Además, propuso incorporar el concepto de las “aplicaciones”, ya que el proyecto de ley actual menciona medios tradicionales como las páginas web, pero hoy en día las aplicaciones están en todos los dispositivos móviles y son un canal de comunicación importante.

El senador también mencionó que las indicaciones incluyen una propuesta en el inciso octavo sobre la forma de comunicación a través de la boleta o la boleta electrónica en su caso.

Por su parte, la indicación N° 3, al inciso octavo propuesto, se establece que esta información debe proporcionarse una vez que el nuevo plan haya entrado en servicio, para evitar ofrecer algo que aún no está disponible.

Finalmente, añadió que en la indicación N° 5 se ha propuesto agregar la palabra “o recargo” para evitar que haya multas encubiertas bajo el rótulo de “recargo”, dando mayor protección a los consumidores.

## **B.- Discusión particular**

A continuación, se efectúa una relación de las indicaciones presentadas al texto aprobado en general y de los acuerdos adoptados a su respecto por la Comisión.

### **ARTÍCULO ÚNICO**

El proyecto consta de un artículo único, que incorpora nuevos incisos séptimo, octavo, noveno y décimo al artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

#### **Modificación nueva**

**La indicación N° 1** del Honorable Senador señor Pugh, es para anteponer la siguiente modificación, nueva, en el artículo 30 de la ley N° 19.496:

“...Intercálase, en el inciso cuarto del artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, entre la voz “Internet” y la expresión “en que”, lo siguiente: “y aplicaciones”.

Tal como se señaló, el **honorable senador señor Pugh** explicó al respecto que esta indicación se refiere al tipo de tecnología utilizada en el mercado de las telecomunicaciones, especialmente en los servicios de internet, incorporando el concepto de las “aplicaciones”, ya que el proyecto de ley actual menciona medios tradicionales como las páginas web, pero hoy en día las aplicaciones están en todos los dispositivos móviles y son un canal de comunicación importante.

**--Puesta en votación la indicación N° 1, resultó aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. 3x0.**

#### **Inciso octavo propuesto**

El inciso octavo propuesto por el texto aprobado en general, es del siguiente tenor:

“Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido. También podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.”.

Respecto de él, se presentaron las indicaciones N° 2 y 3.

La **indicación N° 2.-** del Honorable Senador señor Pugh, es para reemplazarlo por el que sigue:

“Esta comunicación se deberá efectuar en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido. 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.”.

La **indicación N° 3** del Honorable Senador señor Pugh, es para reemplazar la frase “del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido”, por la siguiente: “una vez el plan haya entrado en servicio”.

El **honorable senador señor Pugh** explicó que las indicaciones buscan mejoras de redacción respecto de la forma de comunicación a través de la boleta o la boleta electrónica en su caso, para la cual destacó la importancia de contar con el consentimiento del consumidor. Además, se aclara que esta información debe proporcionarse una vez que el nuevo plan haya entrado en servicio, para evitar ofrecer algo que aún no está disponible.

El **Presidente** propuso a la Comisión someter a votación ambas indicaciones conjuntamente, recogiendo el sentido de ambas en un único texto para el inciso octavo propuesto.

**--Puestas en votación las indicaciones N° 2 y 3, resultaron aprobadas con modificaciones por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. 3x0.**

#### **Inciso noveno propuesto**

El inciso noveno propuesto por el proyecto aprobado en general es del siguiente tenor:

“Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web.”.

La **indicación N° 4** del Honorable Senador señor Pugh, es para agregar, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser coma, la siguiente expresión: “y aplicaciones.”.

El **honorable senador señor Pugh** explicó al respecto que esta indicación se refiere al tipo de tecnología utilizada en el mercado de las telecomunicaciones, especialmente en los servicios de internet, incorporando el concepto de las “aplicaciones”, ya que el proyecto de ley actual menciona medios tradicionales como las páginas web, pero hoy en día las aplicaciones están en todos los dispositivos móviles y son un canal de comunicación importante.

**--Puesta en votación la indicación N° 4, resultó aprobada con modificaciones por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. 3x0.**

#### **Inciso décimo propuesto**

El inciso décimo propuesto aprobado en general, es del siguiente tenor:

“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 por ello.”.

La **indicación N° 5** del Honorable Senador señor Pugh, es para intercalar, entre la palabra “multa” y la expresión “por ello”, lo siguiente: “o recargo”.

El **honorable senador señor Pugh** explicó que se ha propuesto agregar la palabra “o recargo” para evitar que haya multas encubiertas bajo el rótulo de “recargo”, dando mayor protección a los consumidores.

**--Puesta en votación la indicación N° 5, resultó aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. 3x0.**

- - -

## **MODIFICACIONES**

En conformidad con los acuerdos adoptados precedentemente, la Comisión de Economía tiene el honor de proponer las siguientes modificaciones al proyecto de ley aprobado en general por el Honorable Senado:

### **ARTÍCULO ÚNICO**

#### **Encabezado**

- Reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo único.- Modifícase el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:”. **(Modificación formal).**

o o o

- Agregar la siguiente letra a), nueva, al artículo único:

“a) Intercálase, en el inciso cuarto, entre la voz “Internet” y la expresión “en que”, lo siguiente: “y aplicaciones”.”. **(Indicación N° 1. Aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)**

- Agregar la siguiente letra b), nueva, al artículo único:

“b) Agréganse los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno y décimo:”. **(Modificación formal)**

° ° °

#### **Inciso octavo propuesto**

- Reemplazarlo por el que sigue:

“Esta comunicación se deberá efectuar en la boleta una vez 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.”. **(Indicaciones N<sup>os</sup> 2 y 3. Aprobadas con modificaciones por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)**

#### **Inciso noveno propuesto**

- Agregar, a continuación de la palabra “web”, la siguiente expresión: “y aplicaciones”. **(Indicación N<sup>o</sup> 4. Aprobada con modificaciones por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)**

#### **Inciso décimo propuesto**

- Intercalar, entre la palabra “multa” y la expresión “por ello”, lo siguiente: “o recargo”. **(Indicación N<sup>o</sup> 5. Aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)**

---

## TEXTO DEL PROYECTO

En virtud de las modificaciones anteriores, la Comisión de Economía tiene el honor de proponer a la Sala la aprobación, en particular, del siguiente proyecto de ley:

### 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, en el siguiente sentido:**

**a) Intercálase, en el inciso cuarto, entre la voz “Internet” y la expresión “en que”, lo siguiente: “y aplicaciones”.**

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

“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 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.”.

- - -

**ACORDADO**

Acordado en sesión celebrada el día **3 de septiembre de 2024**, con asistencia de los Honorables Senadores señores Rojo Edwards Silva (Presidente), Kenneth Pugh Olavarría y Gustavo Sanhueza Dueñas.

Sala de la Comisión, a 3 de septiembre de 2024.

**Pedro Fadić Ruiz**  
**Abogado Secretario de la Comisión**

## RESUMEN EJECUTIVO

**SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN EL SENTIDO DE EXIGIR A LOS PROVEEDORES INFORMAR A SUS CLIENTES SOBRE PLANES Y SERVICIOS QUE PUEDAN RESULTARLES MÁS BENEFICIOSOS (BOLETÍN N° 12.383-03).**

---

- I. OBJETIVO DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:**  
Modificar la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de consagrar la obligación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de informar a sus clientes, a su costo, sobre las modificaciones y/o nuevos planes y servicios disponibles, con la idea que aquellos dispongan de mayores y mejores antecedentes para la toma de decisiones de contratación de los servicios y de esa forma contribuir al mejoramiento del funcionamiento general del mercado de las telecomunicaciones.
- II. ACUERDOS:**
- Indicación N° 1: aprobada (unanimidad, 4x0).  
Indicación N° 2: aprobada, con modificaciones (unanimidad, 4x0).  
Indicación N° 3: aprobada, con modificaciones (unanimidad, 4x0).  
Indicación N° 4: aprobada, con modificaciones (unanimidad, 4x0).  
Indicación N° 5: aprobada (unanimidad, 4x0).
- III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:**  
consta de un artículo único.
- IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** No tiene.
- V. URGENCIA:** no tiene.
- VI. ORIGEN E INICIATIVA:** Cámara de Diputados. Moción de la diputada señora Aracely Leuquén y de los diputados señores Sebastián Álvarez, Francisco Eguiguren, Harry Jürgensen, Pablo Kast, Andrés Longton, Frank Sauerbaun, Diego Schalper y Sebastián Torrealba.
- VII TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** segundo.
- VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** 10 de marzo de 2020.
- IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO:** segundo informe.

**X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:**  
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Valparaíso, a 3 de septiembre de 2024.

**Pedro Fadić Ruiz**  
**Abogado Secretario de la Comisión**



---

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 6496-69fc2d en:

<https://firma.senado.cl/verificador/docinfo>