

Virginia Rivas, quien contó su caso en LinkedIn, afirma que detrás de las dilaciones hay una estrategia comercial

Abogada experta en Derecho Económico vivió odisea para dar de baja su servicio de internet y TV Cable

“En Chile, si alguien da un mal servicio, para cerrarlo debe acudir a una entidad pública”, dice en alusión al Sernac y su plataforma “Me Quiero Salir”.

JOAQUÍN RIVEROS

Toda una odisea vivió la abogada y profesora de Derecho Económico, Virginia Rivas, cuando decidió dar de baja el servicio de TV Cable e internet de VTR. “Han sido múltiples llamados, con pasadas a cinco o seis ejecutivos distintos, varios cortes súbitos de las llamadas en forma inexplicable, menús que no se marcan cuando uno digita el número, y música y más música de espera. El llamado en que logramos dar de baja el servicio ¡duró 50 minutos! Qué abuso, ¿no?”, posteo en LinkedIn, texto que a la fecha lleva más de 31.000 impresiones.

De acuerdo a cifras del Sernac, entre enero y julio de este año la institución recibió 1.445 reclamos por salidas de servicios de empresas de telecomunicaciones no tramitadas. Entre 2023 y lo que va de 2025, el total de solicitudes de este tipo fue de 5.570, con una caída de 15,4%. Las tres primeras empresas que registran solicitudes son Movistar, con 1.322 solicitudes, y el 23,7%; VTR, con 1.007, y el 18,1%, y Movistar Móvil, con 770 y el 13,8%.

En uno de los comentarios que recibió el posteo de Rivas le plantearon que usara la plataforma “Me Quiero Salir”, diseñada para tal efecto por Sernac. La abogada hace dos alcances. “El hecho de que Sernac haya tenido que crear dicha plataforma para la gente que se quiere salir de diferentes servicios da cuenta de que estas barreras son algo extendido y que constituyen una estrategia comercial planificada para retener a las personas. Un segundo punto es que cuando una empresa ofrece un servicio, este incluye la postventa y la terminación del contrato. En Chile, sin embargo, si alguien da un mal servicio, para cerrarlo se debe acudir a una entidad pública”, explica.

“En el fondo dejan de prestar el servicio completo y transfieren ese



“Sernac te protege” es un proyecto de ley que apunta a mejorar la relación de los usuarios con sus servicios contratados.

costo a una entidad pública, es decir, a todos nosotros. Finalmente, el Sernac se transforma en su call center”, agrega.

Eduardo Saavedra, decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado, y exintegrante del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, explica que efectivamente existen este tipo de trabas. “Las barreras a la salida están ampliamente documentadas como una estrategia” que permite a las empresas en mercados oligopólicos amarrar a sus clientes, de modo de aumentar el poder de mercado sobre ellos. A modo de ejemplo, cuando se permitió la portabilidad numérica se eliminó una importante barrera de cambio en las telecomunicaciones, por lo que no solo cayeron los precios, sino que aumentó considerablemente el cambio entre empresas”, dice.

María Elisa Morales, doctora en Derecho y académica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la U. Austral, señala que “las personas consumidoras tienen derecho a po-

ner término unilateral al contrato de servicios de telecomunicaciones en cualquier momento y sin expresión de causa. Este derecho, derivado del principio de libre elección del bien o servicio (art. 3° letra a, Ley N° 19.496), no puede ser condicionado, aun cuando existan saldos impagos: las deudas subsisten, pero no impiden la terminación del vínculo contractual”.

“Además, es contraria a la ley cualquier exigencia como el pago previo de deudas, la devolución anticipada de equipos en arriendo o la cancelación de ofertas conjuntas para permitir dicho término. Este tipo de prácticas también infringe el derecho a recibir información veraz y oportuna sobre las condiciones del servicio (art. 3° letra b), cuando se oculta, dilata o distorsiona el procedimiento”, agrega. “Casos como el de Virginia Rivas ilustran infracciones a derechos básicos, particularmente al derecho a la libre elección y el derecho a ser informado veraz y oportunamente”, señala.

En el Sernac indican que monitorean de modo permanente el mercado de las Telco, fruto de lo cual crearon en 2019 “Me Quiero Salir”.

En VTR explican que “nuestra política es velar permanentemente por el cumplimiento normativo y trabajar de forma constante en mejorar nuestros procesos, entendiendo que cada etapa de la relación con nuestros clientes -incluido el cierre del servicio- debe ser clara, ágil, respetuosa y ajustada a la normativa vigente”.

“Buscamos entender en conjunto con el usuario los motivos detrás de cada solicitud para ofrecer soluciones, pero si la decisión del cliente es terminar el servicio, damos curso al proceso de desconexión, respetando siempre su elección. Como compañía seguiremos reforzando y capacitando a nuestros canales de atención, con el objeto de asegurar que esta experiencia sea cada vez más empática y sencilla”, indican.

Actualmente en el Congreso se tramita el proyecto “Sernac te protege”. “Este busca -entre otras cosas- establecer canales expeditos obligatorios para recibir y responder reclamos, integrándolos a un procedimiento que podría culminar con sanciones impuestas por el propio servicio”, explica Morales.

»
“Las barreras a la salida están ampliamente documentadas como una estrategia”

Eduardo Saavedra