

Fecha: 05-01-2024
Fuente: El Mercurio Legal
Título: Portabilidad telef

Link: <https://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Opinion/2024/01/05/913192/portabilidad-telefonica-potencialmente-abusiva.aspx>

"..El contrato entrega un beneficio al consumidor —el equipo y el plan—, pero lo despoja de un derecho esencial: la facultad de resolverlo durante un tiempo determinado sin consecuencias perjudiciales. ¿Puede afirmarse la existencia de un equilibrio como consecuencia entre este costo y beneficio? Por supuesto que no. La posibilidad de resolver un contrato de adhesión es un derecho del consumidor.." La portabilidad numérica es un fenómeno relativamente reciente, que llama la atención y, más importante aún, seduce a los consumidores.

Las amplias posibilidades de elección entre diferentes compañías, planes y equipos las ofertas —muchas veces cautivantes— de equipos que, con portabilidad, pueden tener hasta un 80% de descuento, con planes que probablemente tengan un valor similar al que los consumidores pagan en su compañía actual, hacen que sea una situación ideal. Sin embargo, las cosas no siempre resultan ser ideales.

Y no lo son porque las compañías telefónicas incorporan a aquellos contratos de portabilidad una cláusula cuya relevancia es difícil de exagerar: la imposibilidad de terminar el contrato antes de 18 meses sin que dicho término traiga consecuencias perjudiciales para el consumidor. El problema es el siguiente. El "contrato de portabilidad" es, en realidad, un arrendamiento con opción de compra cuyas partes son, por una parte, el consumidor, y, por otra, la tienda de retail.

Si concurren ciertas circunstancias (entre ellas, que el consumidor decida poner término anticipado al contrato antes de que venza el plazo de 18 meses), se confiere mandato especial y gratuito al retail donde el consumidor compró el equipo con portabilidad para que cargue a alguna tarjeta de crédito que el consumidor tenga en dicha tienda la suma correspondiente al saldo del precio promocional de la compra del equipo. Lo anterior significa que el consumidor debe pagar la diferencia entre el precio de venta al público y lo que inicialmente pagó cuando se cambió de compañía por la portabilidad. Se trata, en suma, de una cláusula de aceleración. ¿Cuál es entonces, la relevancia práctica que podría tener esta cláusula? Para dimensionar el problema, un ejemplo puede ser bastante ilustrativo. Supongamos que un consumidor, próximo a contratar un plan de portabilidad y atraído por el precio de un equipo, tiene como prioridad que el internet sea lo más rápido posible. Este consumidor decide celebrar un contrato de portabilidad con una empresa que presta estos servicios (en adelante, "empresa A"), cuyo plan tiene un precio similar al que tenía con su compañía anterior. Imaginemos ahora que dentro de esos 18 meses de contrato el consumidor comienza a tener problemas con internet. Ve frustrado su propósito al contratar con la empresa A y, lo peor, no puede terminar el contrato sin incurrir en gastos elevados en comparación con los iniciales.

El consumidor tendrá que esperar que pasen los 18 meses para poder terminar el contrato o, de lo contrario, tendrá que pagar el 70% u 80% restante del producto, a él necesita (internet). Al considerar el ejemplo anterior se descubre que la cláusula es

La letra g) del artículo 16 de la Ley 19.496 establece la abusividad de una cláusula cuando, en contra de las exigencias de la buena fe, se produce un desequilibrio importante en los derechos que tiene una de las partes: el consumidor.

De este modo, la abusividad de la cláusula establecida en el contrato de portabilidad se encontraría en que el consumidor no puede terminar el contrato sin consecuencias perjudiciales si se encuentra dentro de los 18 meses que exige el proveedor, o menos que pague la diferencia de precio del producto... y esto

consecuencias perjudiciales si se encuentra dentro de los 18 meses que exige el proveedor, a menos que pague la diferencia de precio del producto, y esta diferencia suele ser más del 70% del precio inicial. La finalidad del contrato se ve frustrada al no garantizar la empresa el mejor servicio de internet producto de un cambio de arrendador en el que el consumidor no puede influir. Por supuesto, el consumidor podría buscar la resolución del contrato producto de otros problemas. Con todo, lo dicho hasta acá no es el único problema de este contrato.

Lo demás es que tiene ciertas las cosas este contrato de arrendamiento de servicios de compra es típico y todas las características de un arrendamiento

La razón es que, bien miradas las cosas, este contrato de arrendamiento con opción de compra no tiene todas las características de un arriendo con opción de compra: carece de la posibilidad de entregar la cosa.

Así, si el consumidor desiste del contrato, no puede entregar el producto (como sucede, por ejemplo, en los arriendos con opción de compra de inmuebles), sino que debe pagar todo el precio restante. ¿Qué sucedería si el consumidor prefiere entregar el producto al proveedor antes que pagar el 70% u 80% del mismo? No puede hacerlo.

De esta manera, el contrato entrega un beneficio al consumidor —el equipo y el plan—, pero lo despoja de un derecho esencial: la facultad de resolverlo durante un tiempo determinado sin consecuencias perjudiciales. ¿Puede afirmarse la existencia de un equilibrio como consecuencia entre este costo y beneficio? Por supuesto que no. La posibilidad de resolver un contrato de adhesión es un derecho del consumidor, por lo tanto, su impedimento (o posibilidad con consecuencias perjudiciales) es un abuso. En definitiva, lo relevante es observar si se cumple o no la pretensión del consumidor al celebrar dicho contrato, el cual debería tener la facultad de resolverlo si no es así.

Una gran oferta, entonces, no necesariamente se corresponde con un buen contrato; aunque habitualmente para los consumidores es suficiente lo primero, descuidando las garantías y derechos que les da el segundo. * Patricia Godoy Saffie es licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Diego

Visitas: 2.372
VPE: 7.946

Favorabilidad: No Definida

Portabilidad telefónica: una atracción potencialmente abusiva

Verano, 1 de junio de 2024, hora: 11:00:00 hrs



«El consumidor entiende un beneficio al consumir el equipo y el paño, para lo compra de un derecho económico la facultad de reservar durante un tiempo determinado las comunicaciones por teléfono». ¿Puede entenderse la existencia de un equívoco como consecuencia entre esta cosa y benefició? Por respuesta que no. La posibilidad de reservar un teléfono es un derecho del consumidor... La portabilidad numérica es un fenómeno totalmente diferente, que tiene la asociación y más importante aún, adhesión a los consumidores. Las simples similitudes de efectos entre diferentes compañías, planes y equipos, las ciudades —mismas veces diferentes— se engañan con que, por portabilidad, pueden tener una libertad de elección, con errores que probablemente tengan un valor similar al que las comunicaciones paguen en su competencia real. Incluso que sea una situación ideal. Sin embargo, las cosas no son tan sencillas como serían las ideas. Y no es tan simple que las comunicaciones telefónicas correspondan a aquellas contrariadas. Una situación muy remota es ésta de imaginar la imposibilidad de reservar en cualquier número de 18 meses si los que dicho tiempo trae consiguientemente perdedores para el consumidor. El problema es el siguiente. El consumo de portabilidad es, en realidad, un arranque con opción de compra, cuyas partes son, por una parte, el consumidor; y por otra, la tienda de móvil. Si consideran ciertas circunstancias entre ellas, que el consumidor decide tener primera anticipación al consumo de su compra en el plazo de 18 meses, se considera inadecuado y gratuito el recargo al consumidor siempre el equipo con portabilidad para que resguarde a regreso de la misma que el consumidor tenga una situación correspondiente al resto del tiempo promocional de la compra del equipo. Lo anterior significa que el consumidor debe pagar una diferencia dentro del plazo de entrega al público y lo que inevitablemente pagó usando el sistema de compraventa. Trata de, en suma, de una situación de acortamiento. ¿Qué es, entonces, la diferencia práctica que podría tener hasta dónde? Puede dimensionar el problema, un ejemplo puede ser bastante ilustrativo. Supongamos que el consumidor, previo a contratar el uso de portabilidad, y atendido por el precio de un equipo, tiene como orientación que en internet sea la más rápida posible. Este consumidor decide celebrar un contrato de portabilidad con una empresa que gastos tiene: servicios (en adelante, «empresa A»), estos bien tienen un precio fijo, que es la tarifa que se configura; servicio, integración, menor que envío de correo. [4] meses de consumo al consumidor a precios fijos y predeterminados. Entonces, ¿el establecimiento tiene que cobrar de la persona [4] meses de consumo al consumidor a precios fijos y predeterminados? «No. El establecimiento no prefiere ni recomienda la compra de la empresa A». No, pero, no puede pensarse en contratar un servicio en precios fijos en comparación con los que realizan [30] consumidores tercera que empresas que pagan las 18 meses para poder retirarse al contrato o, de lo contrario, tendría que pagar el 30% o 35% más de lo que pagó, además de cancelar con el servicio sin que la beneficie en el sentido de que no resarcirá al establecimiento. Al considerar el efectivo anterior se descubra que la situación en cuestión refleja de un efecto importante: es abusivo. La letra q) del artículo 16 de la Ley 13-499 establece la abusividad de una cláusula cuando, un contrato de las obligaciones de la buena fe, no produce un desequilibrio importante en los derechos que tiene una de las partes, el consumidor. De este modo, se establece que la cláusula estableciendo un contrato de portabilidad se entiende que en el consumidor no puede tener el consumo sin consecuencias perjudiciales, ya se encargue dentro de los 18 meses que exige el proveedor, o sea que desape la diferencia de precio del producto, yendo a diferencias superiores más de los 18 meses al precio inicial. La finalidad del contrato no se frustraría si el proveedor no garantizara la entrega del equipo en el plazo de tiempo establecido en el que el consumidor lo paga inicialmente. Por supuesto, el consumidor podría fijar la duración del contrato produciendo de estos problemas. Con todo, lo dicho hasta aquí no es el único problema de este contrato. La razón es que, tiene matices las normas, esto impone de imponerlo con regularidad de manera no tiene todas las consecuencias de un contrato que repite la fórmula: «cierre de la posibilidad de renegociar lo que sea». Así, el consumidor deberá cancelar, no puede renegociar el producto (como sucede, por ejemplo, en los servicios que se reparten el consumo de televisión), cosa que debe pagar todo el precio restante. ¿Qué sucedería si el consumidor pudiera instigar el producto al que cancela actua como pago el 10% de todo el consumo? ¿Qué haríamos? Se ha podido hacerlo. De esta manera, el contrato establece un beneficio al consumidor —el equipo y el plazo—, todo lo demás es de un impacto estancado: la facultad de renegociar durante un tiempo determinado un compromiso predictable. ¿Podría afirmarse la existencia de un equívoco como consecuencia entre tanto costo y benefició? Por respuesta que no. La posibilidad de reservar un teléfono es un derecho del consumidor, por lo tanto, su impedimento (o posibilidad) con normas sencillas (por ejemplo) es abusivo. En definitiva, lo referente es observar si se cumple o no el principio del consumidor al establecer dicho contrato, el cual debería tener la facultad de renegociar el uso en todo. Una gran obviedad, entonces, no necesariamente se corresponde con un buen contrato, aunque fundamentalmente para las consumidoras es suficiente la premisa, desglosada, las garantías y derechos que les da el segundo.» Patrícia Gómez Sánchez es licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales por el Universidad Diego Portales, asistente del Departamento de Derecho Procesal USF, integrante de la Academia de Derecho Civil (ODP) y asistente de Investigación en proyecto Costrect.

Portales, ayudante del Departamento de Derecho Procesal **UDP**, integrante de la Academia de Derecho Civil **UDP** y asistente de investigación en proyecto Fondecyt.