



# **Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de prohibir la venta de teléfonos y dispositivos móviles con obsolescencia programada**

## **Boletín N°12226-03**

### **I.- ANTECEDENTES**

1. La obsolescencia programada o planificada, es un concepto de reciente data cuya relevancia se ha incrementado en la última década frente a la expansiva utilización de productos electrónicos, cobrando especial atención en el ámbito del consumo, la protección del medio ambiente y la libre competencia. Ello ocurre, principalmente, por los evidentes cambios que han experimentado la economía mundial, la innovación tecnológica y los procesos productivos. Transformándose hoy, en un problema crítico a nivel global, que afecta a millones de consumidores alrededor del mundo y que requiere ser abordado, con el fin de restablecer la confianza y la protección debida a los consumidores.

2. En cuanto a su conceptualización, existen diversas acepciones dependiendo del enfoque desde el que se mire, sea medioambiental, económico, de la libre competencia, el consumo, impacto social, etc. Sin embargo, y para efectos prácticos, se puede señalar en términos generales, que esta práctica consiste en acortar la vida útil de un producto intencionalmente para que el consumidor tenga que comprar uno nuevo, limitando su periodo de uso por razones del modelo económico. <sup>1</sup>Como complemento a la definición dada, se puede tomar la que elaborada el escritor canadiense Giles Slade, especialista en obsolescencia programada, quien entiende este fenómeno como *“un conjunto de técnicas aplicadas para reducir artificialmente la durabilidad de un bien manufacturado con el fin de estimular el consumo repetitivo”*. <sup>2</sup>

Con todo, se puede observar de la literatura especializada sobre materia de obsolescencia programada, que existen al menos 3 elementos comunes en su conceptualización, a saber:

a. resulta una práctica planificada que reduce la vida útil del producto, generada por una decisión unilateral y estratégica del o los fabricantes;

---

<sup>1</sup> Referencia tomada de la Agencia de Medio Ambiente de Francia.

<sup>2</sup> SALEDE, Giles, “Made to break: technology and obsolescence in America”, Harvard University Press, Cambridge, 2006, p.5.

b. el producto se vuelve inútil u obsoleto de manera rápida, reduciendo su funcionalidad o durabilidad; y

c. la decisión de los consumidores de adquirir, sustituir y desechar un producto se vuelve forzada.

3. Durante la última década se observa a nivel Europeo, la creciente necesidad de fomentar la regulación de prácticas que tengan por objeto la planificación de la vida útil de los productos. Es así como el Comité Económico y Social Europeo, decidió abordar este tema a través de diversos dictámenes, siendo el más relevante el dictado en el año 2013, denominado "*Por un consumo más sostenible: la duración de la vida de los productos industriales y la información al consumidor para recuperar la confianza*". Este Dictamen, marca un hito, actualizando el debate de la obsolescencia programada para el siglo XXI, sosteniendo que:

"La obsolescencia programada está vinculada al modelo de producción industrial que necesita una tasa mínima de renovación de sus productos. Aunque esta renovación de los productos puede parecer necesaria, hay que luchar contra algunos abusos. El Comité Económico y Social Europeo establece una clara distinción entre la presencia de defectos calculada deliberadamente y la aceleración de nuestros patrones de consumo".

Este Dictamen, elabora una serie de propuestas y orientaciones para alcanzar un equilibrio, que sea justo y leal, de la cadena de producción, distribución y consumo. Abogando por la prohibición total de los productos cuyos defectos se calculan para provocar el fin de la vida útil del aparato, dado que lo único que generan en los ciudadanos es incrementar la desconfianza respecto de las empresas y sus productos. Por cuanto, se deben respetar y asegurar aquellos espacios de confianza a la hora de adquirir un producto, con la certeza de que éste no viene programado para fallar o disminuir su funcionalidad inicial, a partir del cual el consumidor se vea en la necesidad de adquirir otro o el mismo aparato por esta causa.

La obsolescencia programada provoca una serie de efectos negativos, ya que no solo disminuye la duración de los productos, sino que provoca, entre otros: el aumento de los residuos y los recursos que utiliza para su manufactura, muchos de los cuales no pueden ser reparados, reutilizados o procesados, aun cuando sus componentes pueden ser potencialmente tóxicos para las personas y el medio ambiente; provoca un aumento artificioso en el consumo, generando patrones acelerados de los consumidores; y principalmente, genera una alta desconfianza en los consumidores.

4. En Derecho comparado la creciente tendencia a proscribir este tipo de conductas a través de la dictación de leyes nacionales o comunitarias, ya sea a través de la legislación que protege al consumidor, por medio de la legislación que regula el libre mercado, o bien incorporan su prohibición en la legislación medio ambiental.

5. En este sentido, Francia ha sido un país precursor en el combate contra esta práctica. En el año 2015, a través de la Ley de Transición Energética para el Crecimiento Verde (Nº 2015-992), definió la obsolescencia programada como *"El conjunto de técnicas por las que un fabricante planea reducir deliberadamente la duración de vida de un producto con el fin de aumentar la tasa de reemplazo"* y lo sanciona con penas que van desde los dos años de cárcel y multas de hasta 300 mil euros. Además las compañías pueden ser sancionadas con multas que podrán alcanzar el 5% del promedio de sus ingresos anuales generados en los últimos tres años.

6. La práctica de la obsolescencia programada afecta particularmente a los consumidores de la telefonía celular y de dispositivos móviles. Dispositivos, cuya adquisición se ha masificado exponencialmente en los últimos años, principalmente con la llegada de los teléfonos inteligentes o "Smartphone", que vinieron a reemplazar diversas funciones de dispositivos electrónicos utilizados comúnmente, así como calculadoras, cámaras fotográficas, reproductores de música, etc. Lo que permite concentrar estas funciones en la prestación de un dispositivo, el teléfono inteligente o los dispositivos móviles en general.

7. Sin embargo, a pesar de todas las prestaciones y la funcionalidad que nos han otorgado los dispositivos móviles, se puede constatar en base a la abundante experiencia internacional, que los fabricantes incurren constantemente en diversas prácticas que terminan por acortar deliberadamente la vida útil de estos dispositivos, ya sea por medio de: la programación de obsolescencia en el diseño, cortando su vida útil, aun cuando pudiera ser mayor; por medio de actualizaciones que terminan por ralentizar sus prestaciones o dejando sin la posibilidad de utilizar todas las funciones que fueron consideradas al momento de su adquisición; y en definitiva una serie de prácticas que tienen por finalidad.

8. En el presente año el regulador italiano (AGCM)<sup>3</sup> ha sancionado a los fabricantes de dispositivos móviles Apple y Samsung, con multas de 10 y 5 millones de euros respectivamente, por incurrir en prácticas comerciales injustas que se enmarcan en la obsolescencia programada, consistente en obligar a los usuarios a descargar actualizaciones en sus teléfonos móviles que causaron graves disfunciones y redujeron significativamente su funcionamiento, acelerando así su sustitución por productos recientes. Además se les sanciona por incurrir en prácticas de acoso, al imponer insistentemente la descarga de actualizaciones de software que sus aparatos no podían soportar correctamente. Ello sin informar adecuadamente, ni proporcionarles una forma efectiva de recuperar la plena funcionalidad de sus aparatos.

9. Por otro lado, actualmente la fiscalía francesa se encuentra investigando a la empresa Apple por el delito de fraude y por la ralentización programada debido a la manipulación de las baterías de sus teléfonos celulares más antiguos, lo que ha generado una gran controversia en todos sus usuarios. A ello debemos sumar al menos 9 demandas colectivas

---

<sup>3</sup> Información disponible en los siguientes links: <https://www.facua.org/pdf/FACUA-noticia-13304.pdf>  
<https://www.mobileworld.it/2018/10/24/agcm-apple-samsung-obsolscenza-programmata-142383/>

que se han presentado en contra de la empresa por usuarios de Estados Unidos, quienes acusan de fraude, publicidad engañosa y enriquecimiento ilícito de la empresa por ralentizar de manera artificial a través de actualizaciones del "iSO", para incentivar la compra de nuevos modelos.

10. Chile no es la excepción y no esta exento de esta práctica, más un si consideramos el crecimiento exponencial de este mercado y la sostenida comercialización de los teléfonos celulares en nuestro país, el que ha registrado un crecimiento de 116% en los últimos diez años, según datos aportados por la consultora internacional IDC. Lo que confirma que poseemos una de las más altas tasas de absorción de teléfonos inteligentes en toda la región, estimándose para el presente más de nueve millones de usuarios de teléfonos inteligentes.

Además según cifras del INE, al año 2017 en nuestro país existían unos 27.978.240 de números de telefonía móvil<sup>4</sup>, razón por la cual no podemos quedarnos sin tomar medidas que tengan por objeto proteger a los consumidores y conservar la confianza al momento de adquirir un dispositivo móvil, es decir con la certeza de que esté no verá alterado su funcionamiento debido a la llegada de un nuevo modelo o bien se va ralentizar por el arribo de nuevas actualizaciones, a las cuales se ve compelido.

Todo ello con el fin de salvaguardar el derecho de los consumidores a la libre elección y a la seguridad en su utilización, sin que exista una voluntad unilateral que arbitrariamente la conculque por medio de la planificación artificiosa de su vida útil, con el propósito de acelerar su sustitución por productos recientes.

## **II.- IDEA MATRIZ**

Prohibir la venta y comercialización de todo tipo de teléfonos y dispositivos móviles, cuya funcionalidad haya sido alterada arbitrariamente y en su diseño o por medio de actualizaciones posteriores del software, que busquen acelerar el fin de la vida útil anticipadamente, lo que conlleva la sustitución por productos recientes.

## **III.- CONTENIDO DE LA INICIATIVA LEGAL.**

El proyecto de ley propone modificar la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incorporando un artículo 14 bis nuevo, bajo el párrafo tercero, que trata de las "Obligaciones del proveedor", a fin de prohibir a los proveedores la comercialización y/o venta de teléfonos y dispositivos móviles, que cuenten con una programación, de fábrica o mediante actualizaciones posteriores, que reduzcan arbitrariamente su durabilidad o su funcionalidad, por medio de la ralentización o el término anticipado de su vida útil.

---

<sup>4</sup> Información disponible en el siguiente link: <https://www.latercera.com/entretencion/noticia/celulares-chile-se-acercan-los-27-millones/63290/#>

Entendiendo por proveedor, según lo prescrito en dicho cuerpo legal, en su en número 2, del artículo 1, a *“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”*.

Por su lado, se establece que el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones determinará por medio un Reglamento, las condiciones técnicas que determinen la funcionalidad promedio de teléfonos y dispositivos móviles.

Finalmente, ante la infracción de esta prohibición, se establecen sanciones asimiladas a la figura de publicidad engañosa, que establece este cuerpo legal, sancionando con multas de hasta de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales y que en caso de conducta reiterada del proveedor infractor se podrá aumentar la multa hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

## **PROYECTO DE LEY**

**“ARTICULO UNICO.** Incorpórese un nuevo artículo 14 bis, en la ley N° 19.496, que “Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, del siguiente tenor:

Los proveedores, no podrán producir, fabricar, importar, distribuir o comercializar teléfonos y dispositivos móviles cuya funcionalidad se vea comprometida significativamente y de manera arbitraria por causa de una planificación o programación deliberada, sea que provenga desde su diseño o por medio de actualizaciones posteriores.

La infracción a esta obligación, se sancionará con multa de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales. En caso de conducta reiterada del proveedor se podrá sancionar con multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales”

Un Reglamento dictado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, determinará las condiciones técnicas que definan el tiempo estimado y razonable para la duración de la vida útil de teléfonos y dispositivos móviles. Asimismo, determinará la manera en que los proveedores deberán dar garantía a los consumidores de no encontrarse alterado el funcionamiento y operatividad de los celulares y dispositivos móviles.

**JOSÉ MIGUEL CASTRO BASCUÑÁN**  
**H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA**