

Asunción, 26 de septiembre de 2025

NOTA PR Nº 860 /2025

SEÑORA MINISTRA SECRETARIA EJECUTIVA

El Presidente de la CONATEL, quien suscribe, se dirige a Vuestra Excelencia con relación a la Nota SDUN°1204 de fecha 05 de agosto de 2025, ingresada a la Institución como Expediente Nº ME-AS-03038/2025, por medio de la cual solicita a la institución observaciones y consideraciones sobre el anteproyecto de Ley del consumidor y usuario.

Atendiendo a lo sugerido por la División de Quejas y Reclamos, dependiente de la Asesoría Legal, y en atención a la **Resolución Directorio Nº 583/2020 "Reglamento de Protección al Usuario de las Telecomunicaciones"**, se han realizado las siguientes observaciones:

Artículo 78. Rescisión por medios electrónicos. Cuando el contrato se haya celebrado por teléfono, vía electrónica o medio similar, el consumidor podrá rescindirlo mediante ese mismo canal u otro habilitado. El proveedor deberá confirmar la baja dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes y comunicar, por el mismo medio, un número de registro o código identificador. Esta posibilidad deberá ser informada de manera clara en la factura o documento equivalente emitido al consumidor.

Analizando el plazo de comunicación de baja de un contrato, creemos que el mismo debería alinearse a lo dictado por el Artículo 35º de la Resolución Directorio Nº 583/2020 "Reglamento de protección al usuario de las Telecomunicaciones", el cual estipula lo siguiente:

Art. 35º. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. En cualquier modalidad de suscripción, el abonado que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, donde se pueda comprobar fehacientemente que la persona que solicita sea titular o responsable de la misma, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

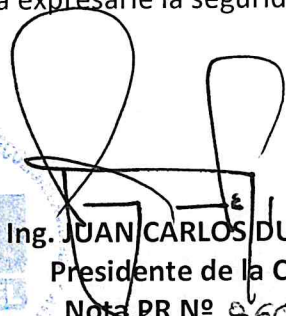
El operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación, en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el abonado que celebró el contrato, haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del operador de perseguir el cobro de las obligaciones no pagadas, la devolución de equipos cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el abonado quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo haya mantenido disponible y el abonado haya efectuado consumos.

En los demás casos en que no medie solicitud del abonado que celebró el contrato, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido expresamente las prórrogas en el contrato.

Es parecer institucional que, dicha vinculación de plazos, garantizaría a los usuarios y a los proveedores de telecomunicaciones, una relación contractual más armónica y organizada, garantizando así la seguridad jurídica de los contratantes.

En espera de que la presente colaboración le haya sido provechosa, hago propicia la ocasión para expresarle la seguridad de mi más alta estima.



Ing. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
Nota PR Nº 860/2025

A SU EXCELENCIA
SARA DELIA IRÚN SOSA, MINISTRA SECRETARIA EJECUTIVA
SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
E. S. D.

