

publicidad

OPINIÓN Voces

# ¿Puede Netflix implementar cobros adicionales a los consumidores?

Ricardo Torres Urzúa

28 MAR 2022 10:54 AM

Tiempo de lectura: 4 minutos

**El periodismo de calidad es más importante que nunca.**

Sé parte de la comunidad de La Tercera.

Suscríbete hoy

**Suscríbete al Plan digital LT con 50% OFF  
ANIVERSARIO LT**

publicidad

***Por Ricardo Torres Urzúa es abogado y profesor de las escuelas de Derecho de la Universidad Diego Portales y Universidad***

## Adolfo Ibáñez

PUBLICIDAD

publicidad



Netflix ha decidido probar un nuevo sistema de cobro adicional para las personas que quieren compartir sus cuentas con quienes no “viven en su mismo hogar”. Tal cual, la compañía de *streaming* ha dado aviso de que a partir del 16 de abril, sus usuarios tendrán la opción de generar dos cuentas adicionales para compartir los servicios contratados, cada una por el valor de \$2.380 pesos mensuales. Fuera de esas dos cuentas, toda conexión no autorizada será bloqueada. Se trata de una medida piloto que será implementada en solo tres países, Chile uno de ellos.

Las críticas a esta medida no se hicieron esperar y en redes sociales proliferó el *hashtag* #ChaoNetflix, en alusión a la posible respuesta que darían los consumidores de



#Formando para crear / Profesores y estudiantes USS adaptan moderno dron para salvar vidas en las costas chilenas

publicidad

concretarse esta medida.

La verdad es que las razones por las cuales Netflix implementa esta medida parecen evidentes e, incluso, del todo atendibles. La existencia de usuarios de los servicios a las sombras de los contratos con los consumidores formales, constituyen una pérdida monetaria que la empresa no está dispuesta a soportar y que afecta, según sus palabras, en la “capacidad de invertir en

Secciones



Inicio

Newsletter

La Tercera PM

Pulso PM

LT Sábado

LT Domingo

Clu

 Aniversario 50% OFF  
 SUSCRIBETE

Inicio de sesión

publicidad

COMPARTIR



Sin embargo, aun cuando la empresa busque proteger sus legítimos intereses, ¿puede, desde un punto de vista jurídico, implementar estos cobros adicionales? Me parece que la respuesta es negativa por, al menos, dos razones.

La primera de ellas es que los “términos y condiciones” (TyC) de este servicio de *streaming* no contemplan tales costos adicionales. En tal sentido, cualquier cambio a las condiciones vigentes al momento de la suscripción, sería una modificación unilateral del contrato, situación que –en nuestro sistema jurídico– está prohibida. Si se pretende alterar un contrato, es necesario requerir el consentimiento de los consumidores.

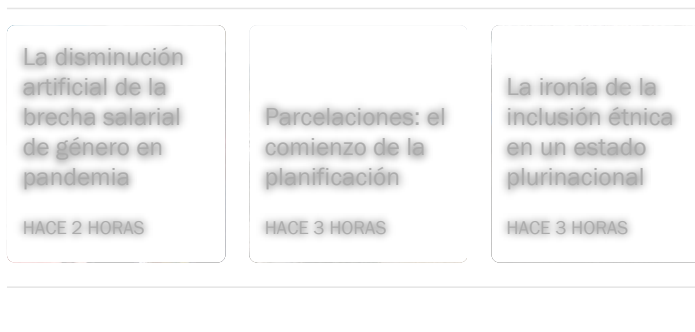
---

 Más sobre Voces

## Lo más leído hoy

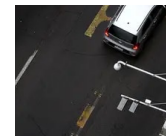


Luces, tatuajes  
y depresión:  
Dakota  
Johnson y el  
brillo desde las  
sombras



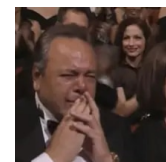
De hecho, aunque actualmente la cláusula 4.2 de los TYC, señala que los servicios de Netflix son de uso personal del titular de la cuenta y que no pueden compartirse con quienes no sean miembros de su hogar, no se sigue de ello que las consecuencias del incumplimiento de esta disposición sea el sobrecargo por servicios. Si el consumidor no cumple con su obligación, el proveedor podrá ejercer los derechos que le otorga la ley, entre los que no se contempla la incorporación medidas paliativas como las que pretende agregar la compañía.

La segunda razón es que el acceso a los TyC de Netflix es poco claro. Durante el proceso de suscripción de los servicios, el hipervínculo aparece en dos ocasiones con una letra muy pequeña, de un color celeste casi imperceptible, a propósito de (i) los posibles errores que puede tener el servicio como consecuencia de la calidad de la conexión de internet del usuario y (ii) al momento de configurar la tarjeta de crédito – donde la remisión a los TyC se diluye al lado de un botón rojo de grandes dimensiones que dice “iniciar membresía”–. Es decir, no se presenta como un contrato de fácil acceso.



**Fotomultas en la RM: dónde se ubican las cámaras que detectaron más infracciones por utilizar vías priorizadas para buses**

**Cuando Paul Sorvino se quebró ante el mundo y cuando años después amenazó a Weinstein: “Lo mataré”**



**Un capítulo que se repite: tensión en directorio de TVN por desequilibrio de panelistas a favor del Rechazo en programa político**



**La**



**arremetida de la derecha por la baja del Rechazo y la creciente tensión por el protagonismo de políticos**

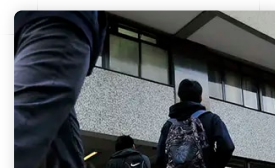
publicidad

Este defecto en la presentación repercute en la imposibilidad que tendría Netflix de exigir a sus suscriptores lo dispuesto en los TyC, ya que, tanto el art. 12 A de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, como el art. 4 del Reglamento de Comercio Electrónico, disponen que *“el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo”*. En palabras sencillas, si no hay un acceso adecuado a los términos de un contrato electrónico, no se entenderán aceptados y, por lo tanto, no son obligatorios para los consumidores.

¿Quiero decir con esto que el ordenamiento jurídico permite que los consumidores compartan sus claves libremente? Por supuesto que no. Aunque no hayan consentido expresamente sobre esos términos, la buena fe exige que las partes se comporten de manera honesta. Sin embargo, lo que quiero defender en esta columna es el rechazo a las medidas planificadas por la compañía.

Aunque Netflix tenga el legítimo interés de impedir a sus usuarios compartir libremente las claves de sus cuentas, la implementación de un cobro adicional escapa de los márgenes legales. Para lograr una modificación como la que se pretende, es necesario el consentimiento de los consumidores, y no cualquiera, un consentimiento debidamente informado.

## En Portada



**Nacional /  
Exigirán  
identificación  
a  
estudiantes  
del Instituto  
Nacional  
para acceder  
al  
establecimiento**

**Nacional /  
Robos  
violentos de  
vehículos: casi  
la mitad de los  
detenidos por  
Carabineros  
son menores**



### Comenta

Los comentarios en esta sección son exclusivos para suscriptores. [Suscríbese aquí.](#)

### Imperdibles



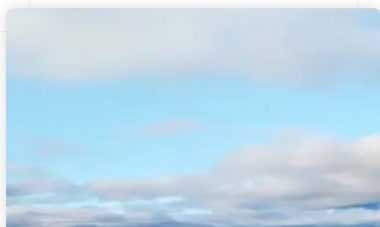
## Guerra civil DC: La trama político-familiar del caso que dejó a Frei, Rincón, Chahin y Walker al borde de su expulsión

La Tercera



## Quién es Pedro Pool Vargas, el llamado “Milei chileno” que amenazó a los votantes del Apruebo y a los ex convencionales

La Cuarta



## Los planes del Ministerio de Economía para reactivar las pymes



## Las nuevas tendencias que modernizan la

### de edad

**La Tercera AM**  
/ **Fotomultas en la RM: dónde se ubican las cámaras que detectaron más infracciones por utilizar vías prioritizadas para buses**



**Feriado / Gobierno anuncia proyecto para dar feriado el 16 de septiembre y medida le restaría casi medio punto al crecimiento del mes**




**Economía / FMI reduce previsión de crecimiento mundial y destaca datos macroeconómicos más robustos de Chile**



publicidad

**turísticas**  
Laboratorio



**Hablar de salud mental en una cita**  
Paula

**industria del vino**  
Laboratorio



**“Hice mucha plata en pandemia”:  
Betsy Camino sorprendió al explicar cómo pudo invertir en seis departamentos**  
La Cuarta

**práctico.**



**Buen dato / 10 grandes ofertas de esta semana: Apple Watch, audífonos y freidoras de aire**

**Tiempo libre / Un, dos, tres, cuál: guía para elegir y comprar tu primera batería electrónica**



**Belleza / ¿Cómo cuidar el pelo seco? Mitos, consejos y precauciones**



**Tecnología / Cómo limpiar correctamente tu sucio teléfono móvil**



publicidad

# Tecnología / La capacidad del disco duro del telescopio espacial James Webb es de no creer

publicidad

[Quiénes somos](#)

[Declaración de Intereses](#)

[Tarifario Diario La Tercera](#)

[Servicio al Suscriptor](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

[Términos y condiciones](#)

[Código de ética](#)

[Venta de suscripciones](#)

[Políticas de privacidad](#)

[Canal de denuncias](#)

[Remates](#)

[Avisos Legales](#)

[Tarifas Publicidad Electoral](#)

[Contacto Comercial](#)



LA TERCERA

