PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496, CON EL OBJETO DE EXIGIR A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS QUE PROPORCIONEN INFORMACIÓN SOBRE LA SUSPENSIÓN DE LOS MISMOS, EN LAS BOLETAS QUE EMITAN

BOLETÍN Nº 9709-03

El desarrollo económico y social de nuestro país en las últimas décadas ha traído aparejada una mayor especificación de los servicios de los cuales a diario gozamos, junto con ello el elemento central de estas relaciones jurídicas y económicas está constituido por el respeto a los derechos del consumidor, entendido esto como garantía entregada por el propio Estado en orden al aseguramiento de un servicio de calidad, de tal suerte que sin la concurrencia de este último elemento se podrán recurrir ante las instancias administrativas y judiciales para hacer efectiva la responsabilidad de quien no prestó un servicio de acuerdo a los parámetros establecidos en la oferta.

En este sentido, y así ocurre, respecto de aquellos servicios por los cuales los consumidores pagamos bajo el sistema de tracto sucesivo, mes a mes, es posible que fallen en algún instante, provocando perjuicios a los consumidores de la más diversa índole y sin embargo a fin de mes debemos pagar el servicio completo. Esta situación a menudo es posible observarla en aquellos servicios vinculados a televisión por cable o satelital, las cuentas de la luz, el agua, el teléfono fijo y móvil, entre otros, generando en los usuarios molestias y reclamos.

Que atendiendo al espíritu de la legislación en esta materia, la información constituye una herramienta central a través de la cual se debe desarrollar este tipo de relaciones, habida consideración que mientras más antecedentes tenga a su disposición en mejor posición quedará para evaluar un reclamo a partir de la eventual trasgresión de sus derechos como consumidor de un producto.

Es así que la presente iniciativa apunta precisamente a otorgarle a los consumidores los mayores espacios de información y certeza en cuanto a lo que deben pagar por concepto de servicios contratados, como asimismo conocer en detalle el tiempo a través del cual este servicio estuvo suspendido, con la finalidad que efectivamente el consumidor sea resarcido de los eventuales días que no se recibió el servicio y pagar lo que en justicia corresponde.

Que los principios sustentados en materia de protección de los derechos de los consumidores, reflejan de modo más cabal la intención de los proponentes de este proyecto. En efecto, la presencia de la Buena Fe contractual en esta normativa implica el modo sincero y razonable con

que las partes proceden en sus contratos, por lo tanto, la buena fe está íntimamente relacionada con la idea de rectitud, de intención y de lealtad para con el otro. Este principio impone a los contratantes el deber de comportarse correcta y lealmente en sus relaciones mutuas desde el inicio de los tratos preliminares y hasta momentos ulteriores a la terminación del contrato.

Por otra parte la ley sobre protección de los derechos del consumidor, consagra el principio de veracidad, disponibilidad y acceso a la información, a través de los cuales los consumidores deben tener acceso a una información veraz y oportuna que verse sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio ofrecido por un determinado proveedor, a través de los distintos canales de difusión utilizados por las empresas para ofrecer y promocionar sus servicios, de conformidad al artículo 3° letra B de la referida ley.

Directamente relacionado con este principio, está el deber de los proveedores de publicar el valor total del bien o servicio que ofrecen, incluidos los impuestos correspondientes; el deber de informar sobre las bases de las promociones y ofertas y el tiempo o plazo de su duración y; todo lo relativo a la Información Básica Comercial y al deber de los proveedores de ponerla a disposición de los consumidores cuando una norma jurídica así lo establezca, tema que ahondaremos más adelante en esta presentación.

CONTENIDO DEL PROYECTO

De acuerdo a lo recientemente indicado, creemos concordante estos principios con la idea central de este proyecto de ley. En efecto, a través de la presente proponemos que en las boletas o facturas emitidas por una entidad por la utilización del servicio generado por ella, como es cable, internet, teléfono, luz, agua y otro servicio respecto del cual se pague mes a mes, la indicación precisa del tiempo en que tales bienes de consumo permanecieron suspendidos, con la indicación de las razones por cuales se produjo tal suspensión.

Esto, con la finalidad de otorgarle a los consumidores mayor información acerca de lo que están pagando, teniendo absoluta información y certeza de la justicia del cobro, como asimismo los datos necesarios para reclamar todo monto adicional e indebidamente cobrado. Pensamos que esta moción implicará incluir en nuestra legislación elementos de más certidumbre a las personas

respecto a los servicios que pagamos y en ese sentido promover la legitimidad y regularidad de estas transacciones.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 3 quater en la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, de la siguiente manera:

"En el caso de las prestaciones de servicios de cable, internet, telefonía y cualquier otro que deba ser pagado mes a mes, la institución proveedora del servicio deberá especificar en la boleta respectiva, el tiempo en que estuvo suspendido, como asimismo las razones de dicha suspensión"

JOAQUÍN LAVIN L.

DIPUTADO