|INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN LOS PROYECTOS QUE MODIFICAN LAS LEYES NÚMEROS 19.496 Y 18.010, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO, RESPECTIVAMENTE, Y REGULAN LA OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS REALIZADAS POR VÍA TELEFÓNICA

BOLETINES N°s 5834-03, 5835-03 Y 5631-03-1[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar sobre los proyectos de ley referidos en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia, originados en las mociones que a continuación se enuncian:

1.- De las Diputadas señoras Pascal y Sepúlveda y de los Diputados señores Enríquez-Ominami, Escobar, Leal, Montes, Valenzuela, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en orden a disponer que éstos puedan exigir a los proveedores de productos y servicios que las llamadas telefónicas por concepto de reclamos deban ser grabadas en su integridad, boletín N° 5834-03.

2.- De las Diputadas señoras Pascal y Sepúlveda y de los Diputados señores Enríquez-Ominami, Escobar, Leal, Montes y Valenzuela que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en orden a regular las formalidades del otorgamiento del consentimiento por parte de éstos en las ventas de bienes y servicios efectuados por vía telefónica, boletín N° 5835-03 y

3.- De la Diputada señora Nogueira y de los Diputados señores Arenas, Estay, Hernández, Lobos, Masferrer, Moreira, Ulloa y Von Mühlenbrock, que prohíbe la contratación de créditos de consumo por teléfono, boletín N° 5631-03.

****

Cabe hacer presente que la Comisión, en su sesión ordinaria N° 97, de 17 de marzo de 2009, acordó -por unanimidad- refundirlos y estudiarlos en conjunto, por cuanto se refieren a materias afines.

****

I.- <u>CONSTANCIAS PREVIAS</u>.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DE LOS PROYECTOS.

---

[1] La tramitación completa de estos proyectos se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://sil.congreso.cl/pags/index.html

Fortalecer el derecho de los consumidores ante el ofrecimiento de bienes y servicios realizados por vía telefónica, estableciendo formalidades especiales al efecto y otorgándoles, en especial, el derecho a exigir que las reclamaciones que se hagan por ese medio a la empresa ofertante sean grabadas en su integridad; se prohíbe del mismo modo la oferta de créditos de dinero.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No existen normas en esta situación.

4.- LOS PROYECTOS FUERON APROBADOS, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR LOS DIPUTADOS **ARENAS,** DON **GONZALO**; **DÍAZ**, DON **MARCELO**; **JARPA**, DON **CARLOS ABEL**; **LEAL**, DON **ANTONIO**; **ORTIZ DON JOSÉ MIGUEL** Y **TUMA**, DON **EUGENIO**.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL **SEÑOR CARLOS ABEL JARPA WEVAR.**

****

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores: **José Roa**, Director Nacional del SERNAC; **Ignacio Errázuriz**, Director Jurídico de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; **Guillermo Pickering**, Presidente de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil (ATELMO), y **Javiera de la Cerda**, directora de Comunicaciones.

****

II. <u>ANTECEDENTES.</u>

I.- MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN ORDEN A DISPONER QUE ÉSTOS PUEDAN EXIGIR A LOS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS POR CONCEPTO DE RECLAMOS DEBAN SER GRABADAS EN SU INTEGRIDAD, BOLETÍN N° 5834-03.

Precisan sus autores que muchos consumidores han escuchado un mensaje que mueve a confusión al momento de llamar a un proveedor de productos o servicios, con el objeto de hacer consultas o reclamos. Se trata de la frase: "esta llamada podría ser grabada".

Surgen entonces las siguientes dudas si efectivamente la conversación va a ser grabada; quién decidirá si la conversación va a ser grabada y si se puede acceder a la grabación en caso de que ésta se verifique.

Expresan que el mecanismo existente en la actualidad consiste en que los proveedores han implementado un sistema aleatorio para el grabado de las llamadas que los servicios de atención al cliente reciben a diario.

Agregan que están conscientes de que grabar todas las llamadas puede encarecer costos que -en algún momento-, pueden ser traspasados al cliente cautivo y habitual de ese proveedor.

Estiman que en aras de la protección de los derechos de los consumidores, y como una forma de dejar constancia de los dichos del reclamante y de la respuesta dada por el operador para manejar la situación, el cliente debe tener el derecho a exigir que la conversación telefónica sea grabada y se le entregue conjuntamente con el código del reclamo el código de grabación, grabación que deberá quedar en custodia por el proveedor durante el plazo de 120 días, contados desde la data del reclamo.

II.- MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN ORDEN A REGULAR LAS FORMALIDADES DEL OTORGAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO POR PARTE DE ÉSTOS EN LAS VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS EFECTUADOS POR VÍA TELEFÓNICA, BOLETÍN N° 5835-03.

Sostienen los patrocinadores de esta iniciativa que atrás han quedado los tiempos en que se esperaba pacientemente que los consumidores se acercaran a los proveedores de un producto o servicio. Ahora se busca a los clientes por todos los medios posibles para ofrecerles una infinidad de bienes y servicios y se despliegan estrategias para lograr que el potencial cliente adquiera el bien o servicio en ese acto. En este caso, el contacto del cliente por vía de teléfonos de red fija o móviles se ha ido masificando cada vez más.

Se está por ende, dicen, frente a una nueva forma de celebrar actos y contratos. En esta modalidad el cliente escucha en breve tiempo la oferta del producto o servicio que pueden ir desde planes de minutos de telefonía celular, hasta ofertas de seguros de vida o salud.

La oferta la efectúa un operador de telemarketing, quien se identifica como funcionario de una determinada empresa. Luego pregunta si puede conversar con "la dueña de casa" o, en algunos casos, pide hablar con un cliente determinado. A continuación, se lleva a cabo la descripción del producto o servicio, las condiciones de contratación y el monto a pagar por el producto o servicio. Finalmente, solicita al cliente que preste su consentimiento en orden a celebrar el acto o contrato, finalizando la conversación.

Lo anterior, enfatizan, ha sido una descripción bien simple y didáctica para identificar sólo algunas de las circunstancias que pueden debilitar el valor que tienen estos contratos consensuales. En este caso, se

puede concluir que 1 - Ninguna de las partes involucradas en la conversación telefónica sabe, a ciencia cierta, la identidad del otro; 2 - El operador supone que la persona con la que conversa es capaz de manifestar su consentimiento y celebrar un contrato válido. 3 - El cliente entiende la información con el poco tiempo que posee para comparar y pensar en su decisión. 4 - Como estos contratos son verbales, no existen señales tangibles que posibiliten al cliente el ejercicio del derecho de retracto previsto en el artículo 3 bis de la ley N° 19.496 y 5 - Estas conversaciones no siempre son grabadas y a veces los son parcialmente. En esos casos no se le entrega al cliente el número de transacción con el que puede requerir el registro de audio de la conversación en caso de conflicto o de reclamo.

Explican que este proyecto busca proteger a los consumidores frente a las ofertas de productos y servicios realizadas por vía telefónica. Para ello se considerará que los actos y contratos celebrados por dicha vía sólo se entenderán perfeccionados una vez que hayan sido ratificados por escrito por el cliente.

Previo a la aceptación, las empresas que ofrezcan productos y servicios deberán hacer llegar al cliente la oferta del producto por escrito, pudiendo usarse para tales efectos, medios electrónicos.

Las ofertas que se efectúen por esta vía no podrán incluir presiones de ningún tipo que tiendan al cliente a prestar su consentimiento en ese instante.

El plazo de retracto previsto en el artículo tercero se contará desde la data de otorgamiento del consentimiento por escrito por parte del cliente.

III.- MOCIÓN QUE PROHÍBE LA CONTRATACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR TELÉFONO, BOLETÍN N° 5631-03.

Comentan sus autores que durante los meses de marzo y diciembre de cada año, la opinión pública es testigo de activas y vistosas campañas comerciales de créditos de consumo, ya sea por parte de bancos comerciales u otras entidades, en la cual se han consolidado prácticas que constituyen verdaderos "acosos" que fomentan el endeudamiento "irreflexivo" de las personas, limitando la libertad de las mismas para realizar una operación de crédito racional y acorde con su capacidad de pago.

Entre las prácticas que constituyen a todas luces "acosos" indebidos que buscan "sorprender" al consumidor, y que no permiten un tiempo suficiente para comparar y elegir racionalmente, se encuentra las ya difundidas llamadas por teléfono al domicilio u oficina, ofreciendo créditos no solicitados que se pueden aceptar en el mismo llamado, pues el banco grava la aceptación del crédito, lo que unido a la práctica de firmar pagarés en blanco, permiten dejar perfeccionado el contrato de crédito a través de una simple llamada telefónica.

Dicha práctica, sostienen, tiende ha perjudicar en forma seria a los consumidores y sus familias, toda vez que son mecanismos destinados a inducir a un endeudamiento "irreflexivo", debido a que la "presión"

se realiza generalmente en lugares y horarios donde la persona es más vulnerable.

Es así, por tanto, como estas prácticas además no permiten que -en definitiva- el consumidor pueda optar entre distintas alternativas con una información completa y detallada del crédito que se ofrece.

Añaden que muchas veces el consumidor se siente en la necesidad de decir que "sí" con el fin de terminar la presión que se realiza, con el agravante de que comprometen la capacidad de pago de toda una familia, por muchos años, en menos de un minuto de tiempo que puede durar la oferta del crédito y su aceptación "express", por lo que se propone impedir que se negocien y celebren créditos de dinero por teléfono.

DESCRIPCIÓN DE LAS MOCIONES.

La moción individualizada con el número **5834-03**, mediante un articulo único -que añade una nueva letra f) en el artículo 3º de la ley N° 19.496- le da la posibilidad de exigir al consumidor que los reclamos que realice ante los proveedores de bienes y servicios sean grabados íntegramente.

La moción individualizada con el número **5835-03** , mediante un articulo único -que incorpora un artículo 12 B, en la ley N° 19.496- establece una serie de formalidades, en especial la aceptación por parte del consumidor de adquirir el producto o servicio por escrito, cuando la oferta de aquéllos se haga por vía telefónica.

La moción individualizada con el número **5631-03**, mediante un articulo único -que agrega un inciso final en la ley N° 18.010- prohíbe negociar y perfeccionar créditos de dinero por vía telefónica.

III.- INTERVENCIONES,

Don **JOSÉ ROA,** Director del Servicio Nacional del Consumidor, señaló que existe un proyecto, originado en esta Comisión, que refundió varias mociones -ya aprobado por la Cámara de Diputados y que se encuentra en actual tramitación en el Senado, boletines Nºs 3817-03, 4597-03 y 3988-03-, que coadyuvan a resolver aspectos que abordan las mociones en estudio.

El primero es que no se cobre al consumidor por una operación que no ha realizado, estableciendo, al efecto, la alteración de la carga de la prueba. Se ratifica el criterio que siempre la empresa es la que debe probar las obligaciones que está cobrando, por lo que la grabación le va a servir de prueba suficiente para acreditar la deuda que se está cobrando. El segundo, es la seguridad que el consumidor sea bien atendido, y establece un sistema de atención de calidad.

Agregó que también hay un mensaje que se encuentra en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados, que introduce modificaciones en las leyes números 19.628 y 20.285, sobre protección de la vida privada y sobre acceso a la información pública,

respectivamente, boletín 6120-07, (actualmente en trámite en esta Comisión), que permite resolver otros aspectos de estas mociones, ya que establece una serie de regulaciones que ordenan que la información que fue entregada a un proveedor por un consumidor no sea utilizado luego por el mismo u otro con una finalidad distinta.

Opinó que hay dos reglas que podrían requerir una modificación de la ley N° 19.496, dada la problemática que subyace tras estas mociones. La primera se refiere al derecho a retracto y, la segunda, a la regulación de la oferta publicitaria.

Precisó que el derecho a retracto fue establecido en forma obligatoria para el tema de la educación superior, ya que existe cierta asimetría e incertidumbre que afecta a los alumnos o sus familias; en la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión, ello por cuanto ese sistema de comercialización es agresivo, que no permite una adecuada reflexión por parte del consumidor, por lo que es un derecho irrenunciable; no obstante, aquellas contrataciones realizadas a distancia, ya sea por fax, teléfono, catálogos o por la red, se establece sólo por un elemento de competitividad, es decir como una forma de poder incentivar la confianza del comercio a distancia.

Ahora bien, parte de los fundamentos de los proyectos tienen que ver con que la comunicación a distancia tendría los mismos atributos que la comunicación que se hace por las ventas realizadas en reuniones especialmente convocadas para ese efecto, como el tiempo compartido. De estimarse así por esta Comisión, una posible solución es establecer un derecho de retracto, ya no como un elemento de competitividad, sino que como un derecho irrenunciable para las ventas a distancia, de tal manera que estas instancias tengan un “periodo de enfriamiento”, es decir un periodo de reflexión, aplicando el derecho de retracto, esto es, una vez contratado, el consumidor tiene 10 días para reflexionar si hizo bien o mal y pueda eventualmente arrepentirse y dejar sin efecto el contrato. En consecuencia, la institución tradicional para resguardar un consentimiento reflexivo es el derecho a retracto y -por ejemplo- en la Unión Europea, el derecho a retracto en materia de comercio electrónico está establecido no como un elemento de competitividad, sino que como un elemento de resguardo del consumidor de un consentimiento informado y reflexivo frente a estrategias de ventas que son más agresivas o por su propias naturaleza impiden al consumidor conocer a cabalidad qué es lo que está comprando. Así en la red el consumidor puede ver un hermoso anillo de diamantes y lo compra, y en la realidad no es lo que se le ofrecía, aplicándose allí el derecho de retracto.

La otra regla se refiere a llamadas telefónicas publicitarias no solicitadas. En Chile existe un sistema que consiste en “poder llamar para salirse”, que tiene el defecto que uno confirma los datos personales y esa base de datos cuesta más dinero; en consecuencia, cuando uno solicita que no le envíen más promociones, los datos van a estar en manos de más empresas y por ende se van a recibir más llamadas y correo electrónicos.

Lo que hoy existe en Estados Unidos -y aparentemente les ha dado resultado- es lo que denominan *not call list,* que son *listas para que no me llamen,* y esto significa que cualquier consumidor que recibe una llamada o correo electrónico, puede en un registro público poner voluntariamente sus teléfonos y correos electrónicos, y de esa manera queda

prohibido que se les llame y, por ende, queda excluido del mercado de las llamadas telefónicas o de correos electrónicos, debiendo las empresas verificar ese registro y no llamar a las personas que allí se han registrados y esto podría aplicarse en Chile.

Don **IGNACIO ERRÁZURIZ,** Director Jurídico Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, señaló respecto de las mociones que se refieren a la exigencia de grabar las llamadas telefónicas por concepto de reclamos, que no tiene mayores observaciones que formular y estima que pueden ser aplicables a los bancos sin inconvenientes.

Sobre la iniciativa que prohíbe la contratación de créditos de consumo por teléfono, estimó que podría reevaluarse. Este proyecto busca evitar el endeudamiento irreflexivo de las personas.

Al respecto, cabe indicar que este mismo enunciado figura en otros proyectos patrocinados por el Diputado Gonzalo Arenas (Boletines 5632-03 y 4957-03), que si bien no son parte de esta discusión convendría tenerlos presente para reformular este proyecto. Uno de los proyectos mencionados busca prohibir el ofrecimiento de créditos pre-aprobados a través de cajeros automáticos y, el otro, busca consagrar el derecho de retracto en los créditos de consumo.

La propuesta de la Superintendencia de Bancos es que el proyecto que prohíbe la contratación de créditos de consumo por teléfono se articule como una modificación en la ley N° 19.496 y no en la ley 18.010. Esta propuesta vale también para los otros dos proyectos del Diputado Arenas, ya mencionados.

Parece ser más adecuado, dijo, circunscribir este proyecto a la ley del consumidor, dado que se refiere a créditos de consumo ofrecidos a consumidores (aquellos pagaderos en cuotas y de un monto a definir contratados por personas naturales). Además, no parece adecuado establecer regulación más estricta en una ley que regula las operaciones de crédito de dinero en general y que se aplica a todas las personas susceptibles de contratar créditos.

Además, la Superintendencia no comparte la idea del proyecto de “prohibir una actividad en sí legítima” y considera que, en todo caso, es preferible regular la contratación por vía telefónica de manera de asegurar en mejor forma la manifestación del consentimiento.

Por ello y en el entendido que a juicio de la Superintendencia conviene redefinir el proyecto en cuestión, podría evaluarse su incorporación al proyecto que regula las formalidades del otorgamiento del consentimiento por parte de los consumidores en las ventas de bienes y servicios efectuados por vía telefónica (Boletín N° 5835-03) o incorporar una modificación en el párrafo 3° de la Ley del Consumidor, que trata del crédito al consumidor (artículos 37 y siguientes).

Señaló, finalmente, que respecto del derecho de retracto incorporado en el proyecto que regula las formalidades del otorgamiento del consentimiento por parte de los consumidores en las ventas de bienes y servicios efectuados por vía telefónica (Boletín N° 5835-03), y en caso de

hacerse extensivo a los créditos de consumo, debería incorporarse que el impuesto al mutuo retenido por el proveedor será de cargo del deudor. Respecto de otros cobros, como seguros contratados junto al crédito, también parece necesario señalar, dijo, que sean de cargo del deudor. En todo caso, en esa última materia se sugiere consultar a la Superintendencia de Valores y Seguros su procedencia.

Don **GUILLERMO PICKERING,** Presidente Asociación de Empresas de Telefonía Móvil, expresó sobre la moción, boletín N° 5.834-03, que incorpora como derecho básico del consumidor la facultad de exigir al inicio de la conversación telefónica sostenida con el proveedor de un producto y servicio -en las que se planteen reclamos en contra de éstos-, que éstas sean grabadas en su integridad, con el consentimiento del cliente, que hoy en día las compañías telefónicas reciben reclamos por distintas vías, entre ellos, reclamos a través del número 105, en donde la ejecutiva de atención debe entregar al cliente un número de registro con el objeto de que el cliente reclamante pueda conocer el estado de su reclamo.

Las compañías telefónicas en la actualidad graban algunos reclamos efectuados vía telefónica con el objeto de supervisar el proceso de calidad de atención de reclamos.

Aclaró que con el número de registro que se le entrega al cliente es suficiente para acreditar la existencia del reclamo y le otorga certeza al cliente respecto de su interposición. La grabación, dijo, no tiene ningún valor probatorio y, como tal, carece de sentido imponerlo como una obligación correlativa para la compañía. Asimismo, la implementación de un proyecto de esta naturaleza genera un costo importante, no sólo su desarrollo sistémico, sino también el almacenamiento por 6 meses de la respectiva grabación.

En relación con la moción, boletín N° 5835-03, señaló que en materia de contratación por vía telefónica de servicios suministrados por las propias compañías telefónicas existe abundante regulación dictada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Al respecto, el sentido de dicha regulación apunta a proteger los derechos de los consumidores y, como tal, se establece que en caso de presentarse reclamos corresponderá a la compañía respectiva acreditar la relación contractual que sustenta el cobro, cargo, etc.

Hoy, las compañías telefónicas ofrecen a sus clientes una serie de productos (bolsas de minutos, bolsas de mensajes, etc) los cuales pueden contratarse por vía telefónica, vía un mensaje de texto, vía Internet, y se entiende formado el consentimiento una vez que el cliente recibe un mensaje de confirmación a su equipo telefónico.

En la actualidad el avance tecnológico y los equipos permiten la contratación válida y en forma rápida de servicios que benefician a los clientes (por ejemplo, traspaso de dinero de un equipo de pospago a uno de prepago, adquisición de bolsas de minutos, etc). El proyecto de ley, al exigir que el cliente manifieste su voluntad por escrito para que se perfeccione el consentimiento, obviamente restringe la adquisición de productos que, muchas veces, son requeridos en forma instantánea por los clientes.

Al existir el derecho de retracto contemplado en el artículo 3 bis de la ley N° 19.496, no se genera perjuicio alguno para el usuario.

****

IV.- <u>DISCUSIÓN DEL PROYECTO.</u>

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en las mociones boletines números 5834-03, 5835-03 y 5631-03 (refundidas), los señores Diputados estuvieron por aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó que, en efecto, se refuerza la posición jurídica del cliente frente al proveedor, ya que no sólo se posibilita confrontar los términos del contrato con la calidad o cantidad del bien o servicio ofrecido, sino que se clarifica la identidad de las partes contratantes.

<u>Puesta en votación general la idea de legislar sobre la materia de que tratan las mociones, se APRUEBA por unanimidad.</u>

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

La totalidad de los artículos de las mociones refundidas, que establecen el derecho a los consumidores a exigir que los proveedores de bienes y servicios graben íntegramente los reclamos de los usuarios; que la celebración de actos y contratos de bienes y servicios realizados por teléfonos deban cumplir determinados requisitos y, por último, que prohíben la contratación de créditos de dinero por teléfono, fueron objeto de una **<u>indicación sustitutiva de los Diputados señores Díaz, don Marcelo, Arenas, Escobar, Ortiz, Jarpa, Leal y Tuma, aprobada por unanimidad</u>**, que manteniendo la esencia del mandato contenido en las mociones refundidas, le proporciona un mayor rigor jurídico a su texto.

****

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Los artículos de las mociones refundidas fueron rechazados:

1.- Moción, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en orden a disponer que éstos puedan exigir a los proveedores de productos y servicios que las llamadas telefónicas por concepto de reclamos deban ser grabadas en su integridad, boletín N° 5834-03.

ARTÍCULO ÚNICO: Agrégase un nueva letra f) al artículo 3 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

f) "Exigir al inicio de las conversaciones telefónicas sostenidas con los proveedores de productos y servicios, en las que se planteen reclamos en contra de éstos, sean grabadas en su integridad. Al final de dichas conversaciones se deberá entregar al consumidor el número de registro pertinente. Para tales efectos, los proveedores estarán obligados a informar, al

inicio de la conversación, este derecho y, luego, deberán preguntar al consumidor si desea ejercerlo. Las grabaciones deberán ser guardadas por el lapso de 120 días a contar de la data de la conversación respectiva.".

2.- Moción, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en orden a regular las formalidades del otorgamiento del consentimiento por parte de éstos en las ventas de bienes y servicios efectuados por vía telefónica, boletín N° 5835-03.

ARTÍCULO ÚNICO: Agrégase un nuevo artículo 12 B a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

"Artículo 12 B: Los actos y contratos sobre productos y servicios, realizados por vía telefónica sólo se entenderán perfeccionados una vez que el cliente contratante manifieste por escrito su voluntad de adquirir el producto o contratar el servicio. No se considerará válida la aceptación prestada por el cliente mediante la digitación de alguna señal en el equipo telefónico.

Los proveedores que emplean esta modalidad de ventas deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Grabar en su integridad la conversación sostenida con el cliente y mantenerla en custodia durante 120 días. Los representantes telefónicos de aquellos deberán proporcionar al cliente el número de registro de la operación.

b) Dentro del plazo de 7 días hábiles, contados a partir de la data de comunicación telefónica, deberá hacer llegar al consumidor la oferta por escrito del producto o servicio a que se refiere este artículo. Esta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, en los términos antes señalados.

c) Una vez perfeccionado el contrato, estarán obligados a enviar confirmación escrita y copia íntegra, clara y legible de! mismo, lo que podrá llevar a cabo del modo a que refiere la letra b) del presente articulo. A contar de esa data se contará el plazo para el ejercicio del derecho de retracto previsto e el artículo 3 bis de la presente ley.”.

3.- Moción, que prohíbe la contratación de créditos de consumo por teléfono, boletín N° 5631-03.

Artículo único: Agréguese un nuevo inciso final al artículo 6° de a ley 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero del tenor siguiente:

"Se prohíbe expresamente negociar y perfeccionar contratos de crédito de dinero por vía telefónica.".

D) INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

“ARTÍCULO ÚNICO.- introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) En su artículo 3º, agrégase la siguiente letra g), nueva:

“g): El exigir que las conversaciones telefónicas sostenidas con los proveedores de productos y servicios, donde se planteen reclamos en contra de éstos, sean grabadas en su integridad. Al final de dichas conversaciones se deberá entregar al consumidor el número de registro pertinente. Para tales efectos, los proveedores estarán obligados a informar al inicio de la conversación este derecho y, luego, deberán preguntar al consumidor si desea ejercerlo. Las grabaciones deberán ser guardadas por el lapso de 120 días a contar de la data de la conversación respectiva.".

2) Incorpórase el siguiente artículo 12 B, nuevo:

"Artículo 12 B.- Los actos y contratos sobre productos y servicios realizados por vía telefónica, se entenderán perfeccionados una vez que el consumidor manifieste, sea en forma verbal o por escrito, su voluntad de adquirir el producto o contratar el servicio.

Si la aceptación se verifica de manera verbal, el consumidor deberá identificarse con su nombre completo, número de cédula de identidad y domicilio. El proveedor deberá dejar constancia de este hecho.

Sin perjuicio de lo anterior, en todo caso se requerirá la aceptación por escrito por parte del consumidor para reputar perfeccionado el acto o contrato, cuando éste se refiera a créditos ofrecidos en forma telefónica.

Los proveedores que apliquen esta modalidad de ventas deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Al momento de la oferta, entregar al consumidor el número de registro de la operación realizada y la identidad de la persona que lo atendió.

b) Dentro del plazo de siete días hábiles, contados a partir de la data de comunicación telefónica, deberá hacer llegar al consumidor el contrato por escrito del producto o servicio a que se refiere este artículo. Éste podrá estar disponible en las dependencias del proveedor para que el consumidor lo retire personalmente o deberá ser enviado al domicilio consignado en la conversación telefónica por algún medio en el que quede constancia inequívoca del hecho del envío y de su data.

c) A contar del tercer día hábil siguiente a la fecha de envío del contrato a que se refiere la letra precedente, se contará el plazo para el ejercicio del derecho de retracto previsto en el artículo 3 bis de la presente ley.”.

****

SALA DE LA COMISIÓN, a 17 de marzo de 2009.

Tratado y acordado en sesiones de fecha 15 de diciembre de 2008, 06 y 13 de enero, y 03, 10 y 17 de marzo de 2009, con asistencia de los Diputados señores Leal (Presidente); Arenas; Díaz, don Marcelo; Jarpa; Mulet, Ortiz, Paya, Tuma y Vallespín.

Asiste además el Diputado señor Álvaro Escobar.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión