**Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en orden a establecer que los consumidores 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**

## I- CONSIDERACIONES PREVIAS.

•:• 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". Surge entonces las siguientes dudas.

a) Si efectivamente la conversación va a ser grabada.
b) Quien decidirá si la conversación va a ser grabada.
c) Si puede acceder a la grabación en caso de que esta se verifique.

•:• El sistema 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. Estamos conscientes que grabar todas las llamadas puede encarecer costos que, en algún momento, pueden ser traspasados al cliente cautivo y habitual de ese proveedor.

•:• Creemos que, 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 d a grabación la que deberá quedar en custodia por el proveedor durante el plazo de 120 días, contados desde la data del reclamo.

**POR TANTO,**
En virtud de las consideraciones expuestas, de lo previsto en el artículo 65 de la Constitución Política de la República de Chile, lo expuesto en el artículo 12 de la ley N° 18.918 en concordancia con el Reglamento Interno de la H. Cámara de Diputados vengo en presentar el siguiente:

**PROYECTO DE LEY**

**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:**

**"Exigir al inicio de las conversaciones telefónicas sostenidas con los proveedores de productos y servicios, en las que se planteen reclamos en contra de estos, 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."**