Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para perfeccionar el mecanismo que permite negarse a recibir comunicaciones promocionales o publicitarias de los proveedores

Boletín N°10591-03

Fundamentos:

- El Artículo N° 28 letra B de la Ley N° 19.496, Establece Normas sobre Protección a los Consumidores dispone en la actualidad: “Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales y publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamado o servicios de mensajería telefónica, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitadas éstas, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido”.

- Bajo esta norma, los consumidores pueden solicitar a los proveedores la suspensión del envío de comunicaciones de naturaleza promocional o publicitaria, por medio de llamadas telefónicas, de correos electrónicos, de mensajes de texto a líneas celulares e incluso de correspondencia postal. Un consumidor resultad afectado en sus derechos en los casos que, luego de haber solicitado la referida suspensión a un proveedor

en particular, recibe nuevamente este tipo de comunicaciones de parte del mismo proveedor.

- Si bien esta norma ha sido útil para restringir los correos electrónicos por medio de la opción de solicitar la anulación, de la suscripción a proveedores en particular, no ha sido del todo eficaz en lo que respecta a las llamadas de red fija y a la mensajería instantánea de líneas celulares, cuestión que, en cuanto al volumen de consumidores receptores y frecuencia de las comunicaciones, se ha visto incrementado considerablemente en los últimos años.

Por estas razones, vengo en proponer el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Reemplázase en el inciso final del artículo 28 letra B de la Ley N° 19.496, Establece Normas Sobre Protección a los Consumidores, la expresión "indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.", por "disponer de un mecanismo por medio del cual los consumidores puedan, antes de recibir la comunicación, manifestar su voluntad al proveedor de la negativa a funcionar como receptores para esa

comunicación en particular y para que se suspenda su envío en el futuro, situación en la cual, el proveedor deberá eliminar los datos de los consumidores que le permitieron contactarlos y deberá además dejar registro de estas negativas. Esta declaración deberá poder hacerse utilizando el mismo medio de comunicación que utilizare el proveedor para intentar hacer llegar la comunicación al consumidor y el proveedor.”.

Felipe Kast Sommerhoff

Diputado