Proyecto de ley que modifica la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para incorporar el derecho a la atención personal y humana en empresas de servicios esenciales

I.-FUNDAMENTOS

Con los últimos acontecimientos que se han desarrollado en nuestro país, sobre todo ligados a la crisis en el sector eléctrico, se evidencia la necesidad de contemplar la posibilidad de entablar una conversación directa con los trabajadores de las empresas involucradas, tanto en temas energéticos, como de internet, sanitarias, aerolíneas y empresas que cumplan funciones esenciales para el desarrollo de las personas. En la actualidad, existen muchos casos en que las respuestas son tardías, incluso sin ofrecer la opción de hablar con un ejecutivo, teniendo el usuario la única opción interactuar con un chat robot o inteligencia artificial.

Los sistemas automatizados no pueden apartar completamente la empatía, comprensión y entendimiento que una persona puede ofrecer en situaciones graves o complejas.

También, en muchos casos, las respuestas entregadas por la atención automatizada, suelen ser genéricas, insuficientes o inadecuadas, ya que requieren resolver asuntos complejos con análisis y juicios humanos. Por otro lado, la confianza que generarían los usuarios en las empresas que les proveen servicios, con una atención personalizada, se elevaría de manera importante.

En materia de competencia es relevante, ya que la atención al cliente es un factor fundamental a la hora de contratar un

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
14-08-2024
15:27

servicio, incentivando a las empresas a elevar sus estándares de calidad en atención.

Lo que busca este proyecto es avanzar en una asistencia personalizada y rápida, disminuyendo los tiempos de espera. Los servicios esenciales como internet, telefonía y energía son fundamentales para la calidad de vida de los ciudadanos. Problemas en estos servicios pueden afectar gravemente la vida cotidiana, el trabajo, la educación y la salud de las personas. Proveer una atención rápida y eficiente a través de personal humano puede mitigar estos impactos negativos y garantizar que los usuarios puedan acceder a soluciones efectivas sin demora.

Esta legislación tiene como objetivo garantizar que las personas que utilizan servicios esenciales, que son fundamentales para la salud y la calidad de vida, reciban una atención adecuada e individualizada si lo desean, en particular cuando surgen situaciones de emergencia o la necesidad de intervención humana directa, en especial con personas mayores y las que requieran atención especial. El apoyo de la inteligencia artificial y los sistemas automatizados puede ser útil, pero no debería suplantar por completo la interacción humana en los casos en que la precisión, la empatía y la comprensión son fundamentales.

Este proyecto de ley se centra en las grandes empresas para no perjudicar a las pequeñas empresas con una carga que tal vez no estén preparadas para manejar.

II.-IDEA MATRIZ:

El presente proyecto tiene como objeto garantizar atención humana, personal, ya sea presencial o vía telefónica, en los

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
14-08-2024
15:27
VIRTUAL

servicios de atención al cliente de las empresas que presten determinados servicios básicos de interés general.

III.-PROYECTO DE LEY

Artículo único: Proyecto de ley que modifica la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para incorporar el derecho a la atención personal y humana en empresas de servicios esenciales:

1.-Agregase un nuevo artículo 12 D:

> *Las empresas que prestan servicios básicos esenciales, deben garantizar que la atención al cliente pueda ser proporcionada por personal humano, no automatizado. El uso exclusivo de contestadores automáticos o similares para la atención al cliente, serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en esta ley. Las empresas deben asegurar una atención personalizada cuando el cliente lo solicite durante una consulta, queja o reclamación realizada por teléfono o medios electrónicos, en cualquier momento de la respectiva interacción con el proveedor.*
>
> *La empresa debe asegurar que la solicitud o llamada sea atendida por una persona en un plazo máximo de 5 minutos.*
>
> *Se aplicará a las siguientes empresas:*
> *1.-Empresas que sus servicios sean considerados de carácter básico y esencial, tal como lo son las*

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
14-08-2024
15:27

empresas de suministro y distribución de energía, servicios de sanitarias, servicios de administración de fondos de pensiones (AFP), servicios de transporte aéreo de pasajeros, servicios telefónicos y de internet.

2.- Empresas que se encuentren en alguno de los siguientes rangos de ingresos anuales, medidos en unidades de fomento (UF) por el servicio de impuestos internos:

A.- Primer Rango Gran Empresa: 100.000,01 a 200.000,00 UF Anuales.

B.- Segundo Rango Gran Empresa: 200.000,01 a 600.000,00 UF Anuales.

C.- Tercer Rango Gran Empresa: 600.000,01 a 1.000.000,00 UF Anuales.

D.- Cuarto Rango Gran Empresa: más de 1.000.000,01 UF Anuales.

Quedan excluidas las pequeñas y medianas empresas.

Las formas de publicitar los canales de comunicación, con objeto de que sean atendidas las consultas o quejas, deberán constar en el contrato con la respectiva empresa, en la factura que se emita al cliente y en su sitio web, en una área de fácil identificación, de un tamaño considerable de fácil lectura y accesibilidad.

En caso de que el documento que registra el contrato de servicios sea de una medida o tamaño pequeño, siendo imposible la constancia de los canales de comunicación en el mismo, deberá la empresa procurar que en sus lugares de venta sean visibles.

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 14-08-2024 15:27 VIRTUAL

Las empresas que no cumplan con la presente normativa, serán sancionadas con una multa de 1.000 UTM, o de la que establezca el órgano sectorial correspondiente, sin perjuicio de las otras acciones legales que puedan proceder.

2.-Agrégase una nueva letra g) al artículo 3.- que establezca: ‘‘El recibir atención por personal humano, no automatizado, cuando el cliente lo solicite, durante una consulta, queja o reclamación’’.

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
14-08-2024
15:27



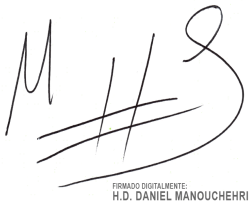
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GONZALO WINTER E.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME SÁEZ Q.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DIEGO IBAÑEZ C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL MANOUCHEHRI L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANDRÉS GIORDANO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GAEL YEOMANS A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAVIERA MORALES A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VICTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CLARA SAGARDIA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
14-08-2024
15:27
VIRTUAL