Oficio Nº 8216

pog/pvw
S.51ª

VALPARAÍSO, 9 de julio de 2009

A S.E. EL
PRESIDENTE DEL
H. SENADO

Con motivo de las Mociones refundidas, Informe y demás antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al 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, sustitúyense al final de su letra e) la coma (,) y la conjunción “y” por un punto y coma (;); reemplázase el punto final (.) de su letra f) por una coma (,) seguida de la conjunción “y”, y 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.”.”.

Dios guarde a V.E.

RODRIGO ÁLVAREZ ZENTENO
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario General de la Cámara de Diputados