Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el horario en que podrán realizarse comunicaciones promocionales o publicitarias mediante llamadas telefónicas

Boletín N°11297-03

Antecedentes:

1. Actualmente, la contratación de bienes y servicios por vía telefónica es uno de los medios más recurrentes, y lo es porque sin lugar a dudas, resulta ser una forma expedita y simple de contratar uno o más bienes o servicios determinados.

2. Si bien, no puede desconocerse lo beneficioso que puede resultar esta forma de contratación, no es menos cierto que ha generado una serie de inconvenientes, especialmente lo que dice relación con aquellos casos en que las personas no están interesadas en contratar ningún tipo de bien o servicio y terminan siendo víctimas de una serie de llamados, en distintos horarios pese a su negativa expresa.

3. En el año 2013, bajo el amparo de la ley Nº 19.946, ley de protección a los derechos del consumidor, surge a raíz de una seguilla de reclamos por parte de los usuarios, una opción de dejar de manifiesto el denominado comúnmente "acoso telefónico" por parte de las empresas en el portal web del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Dicha instancia, denominada en el propio portal como "No molestar", recibió sólo hasta el mes de abril del año 2015, 7.160[1] reclamos de personas que acusan insistentes llamados por parte de empresas de retail.

4. Finalmente, la ley remite los horarios y días de conformidad a lo establecido en nuestro Código de Procedimiento Civil el que, en su artículo 59 establece que el horario será en días hábiles -de acuerdo a este texto normativo se entiende de lunes a sábado- de 8:00 a 20:00 horas. No obstante dicha regulación, en los hechos no se cumple, los llamados se realizan en distintos horarios y en muchos casos, no respetando fines de semana, feriados, y por ende, transgrediendo la libertad de las personas en el desarrollo de las actividades personales, laborales, en el entorno familiar y en lo que diga relación con sus relaciones sociales.

[1] Noticia disponible en el siguiente link: http://impresa.elmercurio.com/Pages/NewsDetail.aspx?dt=2015-05-26&dtB=26-05-2015%200:00:00&PaginaId=1&bodyid=3

P R O Y E C T O D E L E Y

Modifíquese la ley 19.496 incorporándose el siguiente inciso final en el artículo 28 B:

"En caso de tratarse de llamadas telefónicas, éstas sólo podrán realizarse de lunes a viernes, a menos que recaiga en día feriado, limitándose al horario entre las 9:00 y las 19.00 horas. En caso de infracción, habiendo dejado constancia en en el registro del portal web del Servicio Nacional del Consumidor, se aplicará la multa establecida en el artículo siguiente".

Bernardo Berger Fett
H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA

Germán Verdugo Soto
H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA