Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para disponer que los contratos suscritos por medios electrónicos, puedan siempre dejarse sin efecto por la misma vía

Boletín N° 13463-03

Legislación referida

Constitución Política de la República; Ley N°18.918, Orgánica Constitucional del congreso Nacional; Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Fundamentos

1.- Actualmente en nuestro país existe una gran oferta de plataformas de empresas que ofrecen la contratación de bienes o servicios por medios electrónicos y a través de los cuales se pueden contratar también directamente otros servicios adicionales a los que ya contienen los planes o programas que fueron contratados originalmente por el consumidor.

2.- Entre estas empresas, destacan las que proveen televisión por cable, las cuales, en sus plataformas, además de ofrecer el plan previamente contratado por el consumidor, ofrecen una serie de otros productos denominados habitualmente “premium”; están también los bancos e instituciones financieras, que ofrecen tarjetas y otros servicios; las empresas telefónicas, que ofertan cambios de planes y productos adicionales; las empresas del retail, etc.

3.- Para efectos de estas contrataciones, las empresas proveedoras otorgan la posibilidad de que esta contratación se haga directamente en las pantallas por las cuales accede el consumidor a la plataforma comercial respectiva, ya sea televisor, ordenador u otras.

En estas contrataciones, siempre existe la posibilidad que el consumidor pueda dejarlas sin efecto, sin embargo, para ello las empresas proveedoras no otorgan las mismas facilidades que se ofrecen para contratar los bienes o servicios que ofertaron, ya que para desvincularse de estas contrataciones, el consumidor no puede hacerlo

directamente en las pantallas por las que accede a la plataforma comercial de la empresa, sino que debe hacerlo telefónicamente o, acudiendo personalmente a las oficinas comerciales de la empresa proveedora de los bienes o servicios.

Lo anterior, ha acarreado una doble problemática a los consumidores ya que las líneas telefónicas disponibles para poner término a los servicios contratados habitualmente no están disponibles para atención y por otra que las oficinas comerciales a las que se puede concurrir, normalmente están lejos de los lugares del domicilio del consumidor, funcionan a las mismas horas en que se está trabajando y, además, se exige la presencia personal del consumidor suscriptor o de otra persona con un mandato para terminar la contratación en su nombre.

4.- La situación descrita, ya complicada y desigual en tiempos de normalidad, ha adquirido una mayor complejidad en momentos en que el país se encuentra en bajo estado de excepción constitucional por emergencia sanitaria, debido a la pandemia del Covid-19.

Así, por ejemplo, en el caso de servicios audiovisuales, los canales que se encuentran contratados no están ofreciendo la programación ofertada, ya que los eventos en vivo que debía transmitir han sido suspendidos por la autoridad sanitaria. Por lo mismo, no cumplen con el objetivo para el cual fueron contratados, sin embargo, las empresas proveedoras siguen cobrando por el servicio por el sólo hecho de estar vigente el contrato.

En el caso de los bancos e instituciones financieras, las sucursales de atención al público tienen horarios reducidos de atención y las aglomeraciones de clientes que pueden producirse atentan directamente en contra de las medidas impuestas por la autoridad sanitaria ya los consumidores deben entrar en grupos reducidos a las sucursales de atención, en tanto que el resto debe esperar en las afueras de los locales.

Por otra parte, los consumidores que han intentado terminar con los contratos en forma telefónica han tenido gran dificultad para hacerlo ya que las líneas de atención de las proveedoras se encuentran generalmente colapsadas.

Por todo ello, creemos que se justifica una modificación a la ley del consumidor, estableciendo que las empresas proveedoras que oferten la contratación de bienes y

servicios por medios electrónicos, tengan disponible un servicio de término directos de contratos similar al que permitió la contratación de los bienes o servicios.

Por las razones y fundamentos expuestos, las diputadas y diputados abajo patrocinantes, venimos en presentar el siguiente proyecto de ley

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Agréguese a la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en el artículo 12 A, un inciso cuarto del siguiente tenor:

Los proveedores que oferten la contratación de bienes o servicios por medios electrónicos, deberán proveer, al mismo tiempo, la posibilidad de poner término a dichos contratos por el mismo medio electrónico por el que se contrató.

DIPUTADAS Y DIPUTADOS PATROCINANTES

Raúl Soto Mardones

Loreto Carvajal Ambiado

Cristina Girardi Lavin

Rodrigo González Torres

Tucapel Jiménez Fuentes

Carolina Marzán Pinto

Ricardo Celis Araya

Andrea Parra Sauterel