PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA ESTABLECER OBLIGACIÓN QUE INDICA A LOS OFERENTES DE BIENES Y SERVICIOS, EN RELACIÓN CON OFERTAS ENVIADAS POR CORREO ELECTRÓNICO. BOLETÍN N° 9736-03.

Nuestro país durante casi 40 años ha consolidado un sistema económico y democrático fundado en la seriedad y solidez de sus instituciones y también de sus dirigentes políticos. Tales elementos que le han otorgado a Chile un desarrollo económico nunca antes visto y que trajo aparejado que millones de chilenos salieran de la pobreza para ser parte activa de una sociedad cada vez más libre y democrática ha originado un sin número de cambios en la sociedad, haciendo de ella una comunidad más consciente de sus derechos y obligaciones.

En este contexto nuestra sociedad comenzó un proceso de profunda concientización de sus derechos y garantías, prerrogativas que también están decididos a reclamar a través de los cauces institucionales establecidos, promoviendo con ello una mayor horizontalidad en las relaciones sociales y jurídicas.

Con la entrada en vigencia de la denominada ley del Consumidor (19.946), estas nuevas lógicas sociales indicadas precedentemente surten aún más efecto, en donde son los ciudadanos, los consumidores aquellas personas empoderadas para exigir no sólo la prestación de un determinado bien o servicio sino que además, exigir calidad en el mismo.

De esta manera el artículo 3° de la citada ley establece expresamente los derechos y deberes que le asisten a los consumidores, como contrapartida el mismo cuerpo normativo consagra las obligaciones del proveedor las que se resumen en el deber de respeto de los términos, condiciones y modalidades por las cuales se ofrece el bien o servicio, prohibición de negar injustificadamente la venta de un bien o servicio y el deber de información respecto de las especificaciones técnicas del producto.

Por otro lado el progreso tecnológico vinculado a la globalización y al internet, ha generado nuevas formas de vida, radicalmente diferentes a las establecidas hace tan sólo una década, hecho que por cierto también repercute de un modo significativo en la relación existentes entre consumidores y proveedores de bienes y servicios.

Así las cosas, actualmente constituye una conducta de estilo el hecho que los proveedores de estos bienes y servicios a través de correos electrónicos ofrezcan productos a los consumidores de la más diversa índole sin ninguna restricción.

A diario millones de personas reciben correos electrónicos con ofertas de la más diversa índole y que en buena parte de los casos producen molestias a los destinatarios por lo inoportuno y molestoso que a ratos se torna esta práctica.

Que en materia informática varias son las disposiciones tendientes a la protección de los datos personales, empero las compañías oferentes logran acceder a esta información y promocionar sus productos sin una clara restricción o regulación legal o administrativa capaz de morigerar la proliferación de esta clase de mensajes.

A mayor abundamiento, tales promociones, no sólo se suscitan en los correos electrónicos de los ofertados, sino a los celulares de ellos, transformándose esta práctica en un verdadero bombardeo de información que resulta para el consumidor una situación del toda indeseada y contraproducente para los mismos oferentes.

Vemos en consecuencia, un sensible vacío legal en esta situación, toda vez que estando regulado legalmente todo lo relacionado con la protección de datos personales de las personas aún así las personas experimentan momentos de molestia frente a la recepción de ofertas de contenido disperso, inoportunas y fastidiosas.

CONTENIDO DEL PROYECTO.

A partir de lo indicado precedentemente los diputados firmantes de este proyecto estamos contestes en orden a regular de un modo efectivo esta situación, en la medida que proporcione una debida protección de los derechos de las personas, tanto en cuanto, a su faz de consumidor como de ciudadano.

Es así como proponemos establecer a título de obligación de las compañías oferentes de servicios y bienes que en los mensajes enviados a través de correo electrónico en un apartado del mensaje, pero que de una manera preponderante y clara se indique expresamente la opción del consumidor de prohibir la emisión de las ofertas concebidas en esos términos y en varias oportunidades. En este punto, ya existe una norma consagrada en la ley del consumidor que establece la obligación antes dicha, sin embargo la presente moción apunta a que la obligación

consignada en el artículo 28 B de la ley sea clara y preponderante en el aviso, situación que actualmente no ocurre.

Esta normativa tiene por objeto concederle entonces al consumidor la facultad de recibir o no aquellas ofertas, mediante un acto obligatorio del oferente, dicho acto debe ser expreso, vale decir concebido en términos formales explícitos y directos, claro y legible. En este sentido pensamos que esta normativa va más allá de lo establecido en el artículo 28 B de la ley del consumidor, que sólo establece la obligación de las compañías oferentes de indicar una dirección válida a efectos que el consumidor solicite la suspensión de tales avisos, ahora proponemos que dicha obligación conste de una forma clara, indubitada y que constituya por eso una mención preponderante en el aviso publicitario correspondiente. Normativas como estas apuntan con toda claridad a la protección de los intereses de las personas y a través de ello consagrar una normativa que asegure a los consumidores su pleno respeto a su intimidad.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese en el inciso 1° del artículo 28 B de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, entre la palabra “válida” y la letra “a” seguido de una coma (,) la siguiente oración:

“legible y que ocupe un lugar destacado en el anuncio”