Boletín N° 9.193-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley N° 19.496 en materia de registro por los consumidores de sus comunicaciones con proveedores, en caso de reclamaciones o preguntas relativas a productos y servicios ofrecidos o contratados.

Ha provocado indignación la reacción de un ejecutivo de atención al cliente de una empresa telefónica, ante el intento de una usuaria de grabar la conversación entre ellos relativa a un reclamo que ella había ya presentado por call center y por redes sociales de internet, sin obtener respuesta alguna de la empresa.

Ya es conocida cierta tendencia de las empresas a entregar información incompleta, engañosa o contradictoria. Los contratos dicen algo, los instructivos también, pero los ejecutivos otra cosa. A veces, en distintas llamadas o comunicaciones con la empresa, distintos ejecutivos dan distintas respuestas, sea en cuanto a las soluciones, plazos o condiciones.

La usuaria en cuestión puso en el mesón del ejecutivo una grabadora para poder registrar lo que el dependiente le respondería ante su reclamo. Pero su sorpresa fue grande cuando ante el hecho, el ejecutivo decidió no atenderla, llamó al guardia del local para insistir ante la clienta que no se podía grabar la conversación en vista de que estaban en un lugar “privado”, y luego, ante la insistencia de la clienta, el ejecutivo rechazó sorpresivamente su reclamo, sin siquiera conocerlo ni revisarlo.

Lo más curioso es que cuando los clientes llaman a los call center de las empresas proveedores de servicios o que venden productos, siempre aparece una voz señalando que “para una mejor atención esta llamada podría ser grabada”. Parece una desigualdad ante la ley el hecho de que las empresas puedan grabar las conversaciones telefónicas, sin entregarle copias de tales grabaciones a los usuarios, los que se ven obligados a tolerarlas en virtud de que si cortan el llamado, se quedan sin atención.

Paralelamente, existe el riesgo de que los dependientes de las oficinas de atención al cliente de las empresas, puedan querellarse en contra de los consumidores que graben las llamadas o conversaciones presenciales, extremando el argumento de que tales comunicaciones son “conversaciones privadas” en lugares que “no son públicos” (de acuerdo al Artículo 161 A del Código Penal).

Creemos que no basta con haber establecido el deber legal de los proveedores a dar información completa, clara y veraz a los consumidores. Tampoco basta con detallar tales informaciones.

Como es sabido, en Chile existe un alto porcentaje de analfabetismo funcional, casi de un 50% de la población, que no entienden satisfactoriamente lo que leen.

Si no queda registro alguno de tal información, más allá de la escrituración de la misma, se corre un riesgo muy grande de jugar con la buena fe de los consumidores.

Asimismo, en virtud del principio de buena fe en el comercio, de transparencia y veracidad de la información en las relaciones de consumo, y de la igualdad ante la ley, creemos que debe permitirse legalmente, de manera expresa, en la Ley del

Consumidor, que los clientes pueden grabar mediante medios tecnológicos las conversaciones con su proveedor, o con las personas que este disponga, respecto a reclamos o preguntas acerca de los productos o servicios ofrecidos o contratados.

Por tanto, venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único: Agrégase el siguiente inciso final al artículo 3 de la Ley Nº 19.496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:

“Con todo, los consumidores podrán grabar o registrar, mediante cualquier medio tecnológico idóneo, las conversaciones o comunicaciones orales o escritas con su proveedor, o con las personas o empresas que este disponga al efecto, respecto a reclamos o preguntas acerca de los productos o servicios ofrecidos o contratados. Cuando la empresa registre o grabe tales comunicaciones, deberá entregar una copia íntegra al consumidor si este la requiere, en un soporte o mediante cualquier medio electrónico usual, gratuitamente”.