

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando la formación del consentimiento en los contratos ofrecidos telefónicamente.

BOLETÍN N° 10.375-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informar respecto del proyecto de ley de la suma, en primer trámite constitucional, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado con fecha 4 de noviembre de 2015, pasando a la Comisión de Economía.

La Comisión hace presente que discutió la iniciativa en general y en particular, en virtud de lo dispuesto en el artículo 127 del Reglamento de la Corporación.

A las sesiones en que la Comisión estudió el proyecto asistieron, además de sus integrantes, los Honorables Senadores señores José García Ruminot y Felipe Harboe Bascuñán.

Asimismo, asistieron especialmente invitadas, a una o más sesiones, las siguientes personas:

Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): el Director Nacional, señor Ernesto Muñoz; el Jefe de la División de Consumo Financiero, señor Rodrigo Romo; el Subdirector Jurídico, señor Andrés Herrera; y la asesora del Gabinete, señora Magdalena Lazcano.

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: los asesores, señora María Paz Pierbattisti y señores Adrián Fuentes, Jorge Grunberg y Mauricio Garetto.

De la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS): el Superintendente, señor Carlos Pavez; y el Intendente de Seguros, señor Daniel García.

De A3D Chile S.A.: el abogado, señor Jorge Abud.

De la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS): el Presidente, señor Hernán Calderón.

De la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU): el Presidente, señor Stefan Larenas; y el señor Edgardo Seballos.

Del Comité de Retail Financiero: el Vicepresidente Ejecutivo, señor Claudio Ortiz; el asesor legal, señor Eduardo Escalona; y el Gerente de Asuntos Corporativos, señor Javier Vega.

De la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF): el abogado de la Fiscalía, señor Luis Cordero.

De la Asociación Nacional de Empresas de Telefonía Móvil (ATELMO): el abogado, señor Felipe Simonsohn.

De la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.: el Vicepresidente Ejecutivo, señor Jorge Claude; y el abogado externo, señor Francisco Serqueira.

También estuvieron presentes las siguientes personas:

De la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES): los asesores, señores Daniel Portilla y Héctor Valladares.

Los asesores, señores Eduardo Faúndez (Honorable Senadora señora Lily Pérez), Pablo Terrazas (Honorable Senador señor Iván Moreira), Melissa Mallega (Honorable Senador señor Rabindranath Quinteros), Eduardo Barros (Honorable Senador señor Eugenio Tuma), Carolina Wildner (Honorable Senador señor Felipe Harboe), Rodrigo Fuentes y Marcelo Estrella (Honorable Senador señor José García).

La Jefa de Gabinete, señora Kareen Herrera (Honorable Senador señor Jorge Pizarro).

De la Fundación Jaime Guzmán: los analistas, señores Diego Vicuña y Benjamín Rug.

Del Instituto Igualdad: el asesor legislativo, señor Francisco González.

De Imaginación: la señora Soledad Carlini.

La cientista política independiente, señora Javiera Campos.

La Periodista del Senado, señora Karina

Arancibia.

De la Unidad de Asesoría Presupuestaria del Senado: señora María Soledad Larenas.

La asesora externa de la bancada DC, señora María Jesús Mella.

Del Comité PPD: el abogado, señor Sebastián Abarca.

De la Biblioteca del Congreso Nacional, el abogado, señor James Wilkins.

- - - - -

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

No hay.

- - - - -

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Modificar la regulación relativa a la contratación telefónica, contenida en la ley N° 19.496, obligando al proveedor a dar a conocer al consumidor las cláusulas contractuales por escrito, y debiendo este último manifestar su consentimiento por la misma vía, a fin de prevenir el nacimiento de un contrato abusivo o con cláusulas desconocidas para el consumidor.

- - - - -

ANTECEDENTES

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

A. ANTECEDENTES JURÍDICOS

- Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

B. ANTECEDENTES DE HECHO

La moción que dio inicio al proyecto de ley.

En sus fundamentos, la moción indica que:

1. La Ley N° 19.496 tiene como finalidad fundamental la defensa de los derechos de los consumidores frente a los abusos que históricamente han existido por parte de los proveedores. En este sentido, este parlamento ha aprobado una serie de normas intentando robustecer dicha ley, a fin de ir colmando los distintos vacíos existentes en las relaciones entre consumidores y proveedores y que precisamente son aprovechados por algunos de estos para ejercer prácticas abusivas respecto de los primeros. Con este mismo ánimo es que precisamente se presenta la presente moción.

2. La contratación telefónica, según el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor), se puede definir como sigue: “Por contratación vía telefónica o contratos telefónicos de bienes o servicios, entendemos aquella que se efectúa fuera de los lugares habituales que utiliza el proveedor para la comercialización de bienes y servicios, a través de la plataforma telefónica”. El mismo documento señala: “Este tipo de contratación es cada vez más frecuente en Chile, primordialmente centrada en la venta de seguros, créditos bancarios y servicios de telefonía e internet y diversos bienes de uso común (ofertas televisivas que se concretan a través de un llamado telefónico identificadas comúnmente como ¡Llame ya!). Últimamente se ha incorporado la modalidad de las renegociaciones de calendarios de pagos ya pactados” (Guía de Alcances Jurídicos Ley 19.496 Referente a la Contratación a Distancia. Servicio Nacional del Consumidor. Disponible en: <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/12/guia-de-alcances-juridicos-para-contratos-a-distancia-sernac.pdf> - Consultado 30 de octubre de 2015).

3. Es habitual que en la práctica se reciban llamados telefónicos de distintos proveedores de servicios, ofreciendo éstos, ya sea para incorporar a determinados consumidores como clientes como para ofrecer “mejoras de servicio” a actuales clientes.

Generalmente, luego de una breve descripción del servicio ofrecido, si es que hay interés del consumidor en el mismo, realizan una advertencia del siguiente tenor “esta llamada podría ser grabada”, pasando a detallar el servicio, esperando que el consumidor responda con alguna señal de aceptación (sea verbal o la digitación de determinada tecla en el equipo telefónico). Luego de esto, los proveedores consideran perfeccionado el contrato, pasando a cobrar la tarifa respectiva.

Hay diversos problemas que se presentan en esta forma de contratación. Entre los principales de ellos se pueden enumerar:

a) Gran parte de las personas que sienten vulnerados sus derechos como consecuencia de esta forma de contratación son los adultos mayores. En este sentido, son un grupo de población

generalmente afectado por problemas económicos asociados a sus bajas pensiones y que además se suelen ver afectados por una disminuida capacidad auditiva, sumado al posible desconocimiento de ciertos aspectos tecnológicos vinculados a la contratación del servicio. Por lo mismo, ellos son especialmente susceptibles de verse afectados por esta especial forma de contratación.

b) Como se mencionó, habitualmente se utiliza una grabación o el mismo operador telefónico dice la frase “esta llamada podría ser grabada”. Este punto conlleva un doble problema. En primer lugar, se establece en términos facultativos respecto del proveedor, por lo tanto sería perfectamente posible que este no grabe la conversación o que la grabe sólo parcialmente, lo que podría ser perjudicial para el consumidor. El segundo problema es que dicha posible grabación, queda en manos del proveedor, siendo prácticamente imposible para el consumidor acceder a ella a fin de ejercer cualquiera de sus derechos contemplados por la legislación. Por ende, se trata de una herramienta que parece estar establecida sólo en favor del proveedor y cuya posible utilidad para el consumidor se ve en la práctica suprimida o al menos dificultada dada su imposibilidad de acceso.

c) Omisión de determinadas cláusulas contractuales o la lectura de éstas a una velocidad muy rápida. En definitiva, este punto se traduce en la ininteligibilidad de las cláusulas del contrato, ya sea por la vía de la omisión de ciertos aspectos al consumidor, o mediante su información a una velocidad tal que impide una adecuada comprensión, retención y análisis.

d) Imposibilidad de efectuar estas contrataciones en oficinas. Habitualmente, cuando el consumidor pregunta si puede acercarse a una oficina a contratar el servicio, se le dice que se trata de una oferta exclusiva mediante teléfono, por lo que no es posible para él la contratación en una sucursal, analizando personalmente los documentos que componen el contrato.

e) Posibles fallas en las comunicaciones. Las comunicaciones telefónicas, con todos los avances que se han ido presentando en el último tiempo, no funcionan de manera perfecta. Las llamadas a celulares en ocasiones tienen interrupciones que pueden llevar a la omisión de cierta información importante para el consumidor.

f) No es posible corroborar la identidad de la persona contratante, ni menos su capacidad legal de contratar. El operador telefónico se limita a preguntar si habla con el dueño de casa o con determinada persona, quien no siempre es quien está facultada para tomar una decisión de índole económica de las características ofrecidas. Además, no tiene ninguna forma de verificar que el titular del servicio que se está contratando sea en definitiva, la persona con la cual se está conversando telefónicamente.

g) Los problemas anteriores desembocan en la imposibilidad para el cliente de conocer a cabalidad el servicio que se está contratando, impidiendo o dificultando de sobremanera la comparación entre

distintos productos o servicios, lo que constituye un derecho esencial para el buen desarrollo de los mercados y del consumo.

4. Si bien el artículo 12 A de la Ley N° 19.496 contempla algunas medidas de protección respecto del consumidor de contratos celebrados por medios electrónicos, dicha disposición no supera los problemas enunciados, en el sentido que por ejemplo, el inciso tercero de dicho artículo dispone que “una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo”, con lo cual se reconoce que se forma el consentimiento sobre un contrato respecto del cual no hay pleno conocimiento, consintiendo ésta en una garantía *ex post*, y no previniendo la formación de un contrato con cláusulas o condiciones desconocidas para el consumidor.

5. Por los problemas enunciados, es que se hace necesario contar con una reforma legal que tienda a proteger al consumidor frente a los diversos problemas, incluso abusos en algunos casos, del uso del mecanismo de contratación telefónica, obligando al proveedor a dar a conocer al consumidor las cláusulas contractuales por escrito, y debiendo el consumidor, manifestar su consentimiento por la misma vía a fin de prevenir el nacimiento de un contrato abusivo o con cláusulas desconocidas para el consumidor.

DISCUSIÓN EN GENERAL Y EN PARTICULAR

La Comisión inició la discusión general del proyecto en sesión de 8 de junio en curso, escuchando la exposición de uno de sus autores, el **Honorable Senador señor Harboe**, quien realizó una presentación en *power point*, la que se encuentra en la Secretaría de la Comisión a disposición de los Honorables señores Senadores.

En dicha oportunidad señaló que, desde la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, ésta ha experimentado sucesivas transformaciones que procuran asegurar que entre consumidor y proveedor existan las debidas relaciones de justicia en el contexto de una economía de mercado, que muchas veces escapa el poder fiscalizador y regulador del ente estatal. A modo ejemplar, hizo referencia a las modificaciones introducidas por las leyes N° 19.955 de 2004 y N° 20.555 de 2011.

Indicó que el presente proyecto busca contribuir al fortalecimiento de relaciones justas para lograr un mercado más equitativo, no obstante competitivo, en el cual cada día existan menos abusos por parte de los proveedores, y en el cual los consumidores puedan hacer valer sus derechos frente a un tercero imparcial.

Explicó que la contratación telefónica (o los contratos telefónicos de bienes o servicios) se puede definir como “aquella que se efectúa fuera de los lugares habituales que utiliza el proveedor para la comercialización de bienes y servicios, a través de la plataforma telefónica” (Guía de Alcances Jurídicos, Ley 19.496, en relación con la Contratación a

Distancia, Servicio Nacional del Consumidor).

De acuerdo al SERNAC, la contratación telefónica es cada vez más frecuente en las relaciones de comercio en Chile, abarcando la venta de seguros, créditos bancarios, servicios de telefonía e internet, diversos bienes de uso común y, últimamente, renegociaciones de calendarios de pagos ya pactados.

Manifestó que el diagnóstico que efectúa dicho Servicio es adecuado:

- Una economía dinámica busca disminuir costos de transacción y acelerar el tráfico jurídico usando todos los medios tecnológicos disponibles.

- La contratación telefónica es una alternativa económicamente rentable, pero no siempre justa para los consumidores.

- No se trata de prohibir esta modalidad de contratación, sino de regular antes de que se masifiquen los abusos y reclamos.

- Ante eventuales asimetrías de información e injusticias que se puedan verificar, el proyecto busca prevenir vacíos legales.

Después se refirió a las etapas por las que atraviesa un proceso de contratación telefónica:

- a) Descripción del servicio ofrecido (en caso de existir interés del consumidor en el mismo).

- b) Advertencia del operador telefónico, generalmente señalando algo como “esta llamada podría ser grabada”.

- c) Indicación del precio y condiciones generales del contrato (rara vez señalando las condiciones del mismo de un modo detallado).

- d) Petición del operador de que el cliente indique, en voz alta, su nombre completo, RUT y su aceptación expresa (sea verbal o a veces por medio de la digitación de una tecla determinada en el equipo telefónico).

- e) Luego de este procedimiento, o de otros similares, los proveedores consideran perfeccionado el contrato, y comienzan a cobrar la tarifa respectiva (muchas veces proporcionalmente).

Regularmente la oferta de contratos telefónicos se origina por un llamado no autorizado efectuado por parte del proveedor, quien contacta al cliente para ofrecer sus servicios, pero no le indica la fuente a través de la cual obtuvieron su información de contacto. Se escucha la

oferta, se entrega información personal y se contrata regularmente “sin saberlo”. Empresas proveedoras poseen un protocolo de modos y palabras para inducir al cliente a aceptar la oferta. Este tipo de operaciones es creciente en Chile y carece de regulación adecuada para evitar abusos.

Planteó que los principales afectados son los adultos mayores, cuya información es obtenida de bases de datos de cajas de compensación, centros de adultos mayores y la banca. Es un público especialmente vulnerable, puesto que su falta de audición afecta sus condiciones de comprensión de la información del proveedor; carecen de conocimientos sobre el perfeccionamiento de contratos telefónicos; y desconocen los avances tecnológicos usados para perfeccionar el contrato (tecla de contratación).

La frase “esta llamada podría ser grabada” se establece en términos *facultativos* para el proveedor, es decir, el proveedor controla cuándo y bajo qué circunstancias dicha conversación podría ser grabada, de modo tal que ella puede ser grabada como no, o bien grabada total o parcialmente. Lo anterior constituye, sin duda, una desventaja para el consumidor, pues éste no tiene ningún grado de control sobre dicha grabación. Se trata de una herramienta que parece estar establecida sólo en favor del proveedor, y cuya posible utilidad para el consumidor se ve en la práctica suprimida, o al menos dificultada, en atención a su problemático acceso, obstaculizando el ejercicio de los derechos contemplados en la legislación vigente.

Hizo alusión a algunas características de los contratos telefónicos:

- Omiten la información de determinadas cláusulas contractuales.

- Sus cláusulas se relatan a velocidad inadecuada para su debida comprensión.

- Se trata de contratos de adhesión, en los cuales el consumidor no tiene ninguna posibilidad de negociar los términos y condiciones contractuales.

- De lo anterior se puede concluir que la ininteligibilidad de las cláusulas del contrato impide su adecuada comprensión, retención y análisis, perjudicando los intereses del consumidor.

Luego se refirió a distintos elementos conflictivos de la contratación telefónica:

- En algunas ocasiones, esta forma de contratación procede respecto de bienes y servicios que pueden contratarse únicamente por esta vía, mas no mediante la contratación presencial en las oficinas del proveedor. O bien, cuando procede esta última, muchas veces el precio o condiciones son más desfavorables para el consumidor.

- A veces el proveedor no tiene oficina física y, por tanto, el consumidor desconoce el domicilio donde reclamar, revertir su contrato o demandar de eventuales abusos.

- En ocasiones los números telefónicos del proveedor son “sin retorno” o corresponden a una central telefónica que demora o anula el contacto del consumidor.

- Otra fuente de abusos es la imposibilidad de corroborar fehacientemente la identidad del consumidor, a quien únicamente se le solicitan datos personales y a veces el número de serie de su cédula nacional de identificación. Se dificulta, de esta manera, la constatación de su capacidad para contratar. Ello puede generar efectos perniciosos para el tráfico jurídico.

- Toda vez que los anteriores problemas desembocan generalmente en la imposibilidad del cliente para conocer a cabalidad el producto o servicio que se está contratando, se le impide o restringe su derecho a comparar las distintas ofertas que existen en el mercado, cuestión que le parece esencial para el desenvolvimiento equitativo y competitivo del mercado.

Si bien el artículo 12 A de la ley N° 19.496 contempla algunas medidas de protección respecto del consumidor de contratos celebrados por medios electrónicos, dicha disposición no logra brindar solución a muchos de los problemas antes enunciados. Por ejemplo, el inciso 3° dispone: “una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo”. La ley reconoce la existencia de un consentimiento, no obstante éste fue prestado bajo asimetría de información, al existir numerosas cláusulas o condiciones del contrato que son totalmente desconocidas para el consumidor.

En vista de estos problemas, consideró necesaria una reforma legal que, como en el caso español, proteja al consumidor en la contratación telefónica, por medio de la consagración legal de:

- Deber del proveedor de dar a conocer al consumidor por escrito, de forma previa al perfeccionamiento del contrato, las cláusulas a suscribir (admitiéndose al efecto medios electrónicos).

- Deber del consumidor de manifestar su consentimiento en la misma forma, a fin de prevenir el nacimiento de un contrato abusivo o con cláusulas desconocidas para el consumidor.

A modo de referencia, citó el artículo 2° del Real Decreto 1906/1999 de España, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica, que dispone lo siguiente: “Previamente a la celebración del contrato y con la antelación necesaria, como mínimo en los tres días naturales anteriores a aquélla, el predisponente deberá facilitar al adherente, de modo veraz, eficaz y completo, información sobre todas y cada una de las cláusulas del contrato y remitirle, por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, el texto completo de las condiciones

generales”.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Luego, la Comisión escuchó al **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, quien también efectuó una presentación en *power point*, la que se encuentra a disposición de los Honorables señores Senadores en la Secretaría de la Comisión.

El señor Muñoz abordó en su intervención los siguientes aspectos:

ACTUAL REGULACIÓN

El artículo 3º letra a) de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor (L.P.C.), reconoce como derecho básico del consumidor la libre elección del bien o servicio y señala que el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.

El artículo 12 A de la L.P.C. regula la contratación por medios electrónicos o a distancia, los que incluyen la venta telefónica. Establece los siguientes requisitos copulativos para la formación del consentimiento:

- Información previa de las condiciones generales del contrato en forma clara, comprensible e inequívoca.
- Posibilidad de almacenar o imprimir el contrato previamente.
- Aceptación inequívoca de las condiciones ofrecidas por el proveedor.
- Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor debe enviar confirmación y copia escrita del mismo. La consecuencia del incumplimiento es la extensión del derecho de retracto del consumidor, regulado en el artículo 3º.

DERECHO COMPARADO

1. Estados Unidos

El Telemarketing Sales Rule, contenido en el Electronic Code of Federal Regulations, establece en su artículo 310.4 numeral 7 que en toda transacción de *telemarketing* el proveedor debe obtener el consentimiento expreso informado del consumidor, para cobrar por los bienes y servicios ofrecidos. Lo contrario es considerado un acto o práctica de telemarketing abusivo.

Se establece la obligación de almacenar durante 24 meses:

- Todos los soportes publicitarios, folletos, scripts de telemarketing, o materiales promocionales.
- Las autorizaciones y registros de consentimiento expreso obtenidos de los consumidores

2. Unión Europea

La Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, establece en sus artículos 4° y 5° las siguientes obligaciones:

- Información previa
- Confirmación escrita de la información

DATOS DE RECLAMOS

Los reclamos por ventas a distancia representan el 7,9% de los reclamos recibidos por el SERNAC en 2015 y el 9,3% de aquellos recibidos hasta el 31 de mayo de 2016.

CATEGORÍAS RECLAMOS POR VENTAS A DISTANCIA	2015		2016	
	N° reclamos	%	N° reclamos	%
Ventas por internet	20708	94,8%	9181	92,9%
Ventas por catálogo	590	2,7%	152	1,5%
Ventas telefónicas	519	2,4%	207	2,1%
Otros	27	0,1%	339	3,5%
Total	21844	100%	9879	100%

MOTIVOS MÁS RECLAMADOS EN VENTAS A DISTANCIA	2015		2016	
	Nº reclamos	%	Nº reclamos	%
Problemas de ejecución contractual	16140	73,9%	7759	78,5%
Garantía	2630	12%	994	10%
Promociones y ofertas	1530	7%	419	4,2%
Información y publicidad	910	4,1%	449	4,5%
Otros	634	3%	258	2,8%
Total	21844	100%	9879	100%

RESPUESTAS PROVEEDORES EN VENTAS A DISTANCIA	2015		2016	
	Nº reclamos	%	Nº reclamos	%
Proveedor acoge	13527	61,9%	5703	57,7%
Proveedor no acoge	5927	27,1%	2185	22,1%
Proveedor no responde	2156	9,7%	596	6%
Otro (caso no procede, antecedentes insuficientes...)	234	1,3%	1395	14,2%
Total	21844	100%	9879	100%

COMENTARIOS AL PROYECTO

El proyecto regula las ventas telefónicas, estableciendo los siguientes requisitos:

a) Obligación para el proveedor de remitir al consumidor las condiciones y cláusulas específicas de la oferta, por escrito al consumidor.

En la actual regulación se establece que los consumidores deben tener la posibilidad de almacenar o imprimir las condiciones generales del contrato y además que el proveedor debe enviar confirmación y copia íntegra de este, la que deberá ser clara y legible. El proyecto innova señalando que debe enviarse copia de la oferta, esto es, antes de formarse el consentimiento. Esto permitirá un examen detenido del contrato por parte del consumidor.

b) Exige que antes de formarse el consentimiento se reciba respuesta escrita del consumidor.

Con esta modificación las ventas telefónicas se transforman en ofertas telefónicas, esto es, una forma de informar y proponer a los consumidores determinado contrato, pero el consentimiento se recaba

por escrito.

Esto soluciona el problema de probar el consentimiento del consumidor y disminuye la posibilidad que no haya existido un acceso “claro, comprensible e inequívoco” a las condiciones del contrato.

El proyecto busca solucionar, entonces, 2 problemas:

1. La falta de acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones del contrato.

- La actual norma establece un estándar general que las empresas deben cumplir, pero no una forma específica de cumplimiento para las ventas telefónicas.

- El formato telefónico puede dificultar la comprensión de los consumidores si no se toman ciertos resguardos.

- En este sentido la norma podría contener requerimientos más específicos, como por ejemplo que los *scripts* telefónicos tengan ciertos contenidos obligatorios.

2. Momento de la formación del consentimiento y su registro.

- La actual norma establece que el consentimiento se forma al aceptar una oferta que cumple ciertos requisitos y que debe enviarse copia escrita.

- No se indica un estándar específico de prueba de la formación de ese consentimiento, pero es obligación de la empresa probarlo.

- La norma podría contener requerimientos específicos sobre el registro y almacenamiento de la aceptación expresa del consumidor.

CONCLUSIONES

1. En suma, es un proyecto bien orientado, que busca asegurar el respeto a dos principios fundamentales para la protección de los consumidores: el acceso a información veraz y oportuna y la aceptación expresa del consumidor.

2. Siguiendo esos mismos principios pueden evaluarse formas adicionales a la actual normativa que establezcan estándares más precisos de cumplimiento para las empresas.

Finalizadas las exposiciones, intervinieron los Honorables Senadores presentes.

El **Honorable Senador señor Moreira** consideró que la norma resulta más clara si se establece en términos positivos, por lo que sugirió la siguiente redacción para la parte final del artículo propuesto: “el consentimiento se formará cuando el consumidor dé su respuesta escrita”.

El **Honorable Senador señor Harboe** estuvo de acuerdo con la modificación planteada.

El Presidente, Honorable Senador señor Moreira, recabó el acuerdo para que la Comisión invite a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS); a Falabella TV; a Antena 3 Directo; a la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU); y a la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS). La proposición fue aprobada por la unanimidad de los miembros presentes.

En sesión de 15 de junio, la Comisión recibió a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS); y a la empresa A3D Chile. Los representantes de la empresa Falabella TV se excusaron de asistir a la sesión señalada.

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS (SVS)

La Comisión escuchó la exposición del **Superintendente de Valores y Seguros, señor Carlos Pavez.**

Señaló que existe un conjunto de seguros que se ofrecen por vía remota, que podrían ver alterada su regulación si la moción en discusión se aprueba.

Explicó que el año 2013 se introdujeron modificaciones a los artículos 513 y siguientes del Código de Comercio, en virtud de los cuales el contrato de seguro pasó de tener un carácter solemne a uno consensual. En esa oportunidad se tuvo en cuenta que debía existir un equilibrio entre una mayor flexibilidad en la formación del consentimiento y la protección de los asegurados, que se logró mediante normas que se refieren al contenido de los contratos y a su correcta comprensión.

Para contribuir a lograr ese equilibrio, la SVS dictó la circular N° 2.148 en 2014, referida a la contratación de seguros por vía telefónica. Se impuso la obligación a las aseguradoras de implementar un sistema de grabación y registro de las llamadas, y se establecieron exigencias informativas, referidas especialmente al carácter del contrato, la prima, la duración, el derecho de retracto y el cobro proporcional en caso de término anticipado.

Estimó que el diseño regulatorio, constituido por las modificaciones legales efectuadas en 2013 y las normas dictadas por la SVS, es adecuado para resguardar los derechos de los asegurados.

Si bien comparte los objetivos generales del proyecto, indicó que éste, específicamente a propósito de los contratos de seguro, podría limitar la flexibilidad alcanzada. Agregó que la regulación propuesta aumentará los costos y, en consecuencia, se dificultará la adquisición de seguros.

Finalizó su intervención destacando que a nivel internacional se habla de la “inclusión financiera” en el ámbito de seguros, para hacer referencia a los seguros masivos y de bajo costo. Las modificaciones propuestas por el proyecto van en contra de esa tendencia.

Después de la presentación del señor Superintendente de Valores y Seguros, el **Honorable Senador señor Tuma** preguntó si las grabaciones de las llamadas telefónicas están disponibles de manera íntegra para los consumidores, en caso que quieran utilizarlas como prueba en juicio. Reconoció que, de aprobarse este proyecto, las transacciones se volverían más lentas, pero subrayó que se busca asegurar a los consumidores la posibilidad de acreditar abusos.

Luego, el **Honorable Senador señor Quinteros** destacó que la moción pretende evitar abusos. Hizo alusión, en primer lugar, a la situación de las llamadas no autorizadas por las que se realizan las ofertas telefónicas; y, en segundo lugar, al caso de los adultos mayores, que muchas veces no están en condiciones de comprender adecuadamente el contrato ni de prestar su consentimiento.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Moreira** se refirió, a modo ejemplar, al caso de los seguros automotrices. Señaló que existen convenios entre las automotoras y las compañías de seguros, y por eso celebrar el contrato es muy fácil. Pero cuando se quiere cambiar las condiciones contractuales, se dificulta mucho para el asegurado el acceso a la póliza. Consultó al señor Superintendente si existe alguna propuesta alternativa de parte de la SVS para evitar abusos, considerando que estima que el actual proyecto ralentizaría la contratación y la volvería más costosa.

El Superintendente de Valores y Seguros, señor Pavez manifestó que tiene en consideración que debe existir un equilibrio entre la posibilidad de acceso a la población a los seguros y el resguardo de los derechos de los consumidores, y que, en su opinión, dicho equilibrio ya existe gracias a la regulación antes mencionada.

En relación con los casos de abuso, señaló que en la SVS se ha implementado un Área de Protección al Inversionista y

Asegurado, que está coordinada con el SERNAC: intercambian información para tramitar los reclamos y se les da una respuesta oportuna a los afectados. Cuando se detecta una infracción, se inicia el procedimiento sancionatorio correspondiente. Si bien la SVS, por su rol y sus atribuciones, no puede forzar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, sí puede imponer sanciones, lo que sirve como antecedente al asegurado para iniciar un procedimiento ante tribunales y obtener dicho cumplimiento.

En respuesta a lo planteado por el **Honorable Senador señor Tuma**, indicó que las grabaciones de las llamadas telefónicas utilizadas para la contratación son obligatorias para las compañías de seguros, deben ser íntegras y tienen que estar disponibles para la SVS. Esto último permite a los asegurados acceder a los registros de llamadas para hacer valer sus derechos.

Respecto a lo expuesto por el **Honorable Senador señor Moreira**, explicó que estos contratos por adhesión tienen una característica especial, porque se pasó de un sistema de autorización de pólizas a uno de registro de pólizas ante la SVS. Este registro está publicado en la página web de la SVS y, por lo tanto, es de libre acceso al público: esto permite que el asegurado siempre pueda leer la póliza, con independencia de que la aseguradora cumpla o no con su deber de grabar la conversación telefónica y de enviar la póliza dentro del plazo de cinco días.

Los **Honorables Senadores señores Moreira y Quinteros** preguntaron al señor Superintendente si estima que este proyecto de ley podría entorpecer el rubro o si puede significar un aporte.

El Superintendente de Valores y Seguros respondió que, en su opinión, ya existe una regulación adecuada en materia de seguros. Agregó que el proyecto es más amplio, porque se refiere a la contratación de todo tipo de bienes y servicios. Pero específicamente en materia de seguros, la moción podría hacer más lento el mercado y dificultar el acceso a este servicio, como consecuencia del aumento de costos.

A3D CHILE

A continuación, el representante de A3D Chile, señor Jorge Abud, realizó una presentación ante la Comisión. Hizo entrega además de un documento con antecedentes, que se encuentra disponible en la página web del Senado <http://www.senado.cl/>, enlace “Trámite de Proyectos”, así como también en la Secretaría de la Comisión.

Comenzó explicando que, en su opinión, el artículo 12 B propuesto no sería aplicable respecto de empresas como A3D, por los siguientes motivos:

1. Los productos son ofrecidos por televisión, indicando todas sus características, condiciones de venta y precio.

2. Es el cliente quien llama voluntariamente a la empresa y entrega sus datos personales para concretar la venta. En este momento son informados nuevamente sobre las características de los productos, sus precios, formas de pago y condiciones de despacho.

3. El cliente puede optar por comprar los mismos productos personalmente, en cualquiera de las tiendas de la empresa.

4. El cliente tiene derecho de retracto, según la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

5. A3D Chile entrega a todos sus clientes una garantía especial por un plazo de 30 días, que consiste en la devolución de todo el dinero pagado, en caso que no estén satisfechos con los productos. Esta garantía está publicada en la página web de la empresa y sus condiciones se encuentran protocolizadas ante notario.

Agregó que, en el caso específico de su empresa, es difícil cuestionar que el consentimiento se formó, considerando que el mismo cliente llama por teléfono. Además si luego recibe conforme el producto en su domicilio, se confirma su voluntad.

Estimó que aprobar el proyecto haría más engorrosas las transacciones y atentaría contra la libre contratación. En su opinión, ya existe una normativa adecuada en torno a la formación del consentimiento y a la protección de los derechos de los consumidores.

No es necesario introducir modificaciones a la regulación vigente en el caso de la venta de productos, ya que éstos son cosas tangibles, que se pueden devolver si el cliente no está satisfecho, garantizándose sus derechos. Es distinta la situación de los servicios, porque las condiciones del contrato pueden ser más complejas y además se trata de actividades que carecen de materialidad.

Finalizada la presentación, el **Honorable Senador señor Tuma** preguntó qué ocurre en caso que un consumidor tenga que iniciar un procedimiento ante tribunales: ¿Puede acceder a las grabaciones? ¿Puede acreditar las condiciones del contrato?

El señor Abud indicó que todas las llamadas telefónicas quedan grabadas y están disponibles para los clientes.

Luego, el **Honorable Senador señor Moreira** manifestó que el problema radica en que no todas las empresas tienen un registro de las conversaciones y por eso se han generado abusos. Además a veces llaman a adultos mayores y ellos tienen más problemas para entender el contenido del contrato.

El **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, sostuvo que el proyecto está bien encaminado, porque tiende a proteger los derechos de los consumidores en la contratación a distancia.

Explicó que hoy se debe cumplir con ciertos principios a propósito de la información que debe entregar el proveedor, en el sentido que ésta debe ser clara, comprensible e inequívoca. Sin embargo, no están establecidos los estándares de cumplimiento de dichos principios, algo que sí ha hecho la SVS, porque tiene atribuciones para ello. Por ejemplo, deberían fijarse el formato y duración del registro de llamadas, el deber de expresar que existe el derecho de retracto y posibilidades de reclamar por canales oportunos, etc.

Si un consumidor promedio ya tiene dificultades para entender cabalmente las condiciones contractuales, con mayor razón las tienen algunos grupos vulnerables.

El proyecto busca resolver estos problemas a través de la alteración del *iter* contractual: se impone la escrituración como forma de manifestación de la voluntad. También podrían implementarse otros mecanismos de protección de los consumidores, según se propuso en la presentación efectuada durante la sesión anterior.

En sesión de 22 de junio, la Comisión recibió a la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS); y a la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU Chile).

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS)

El **Presidente de CONADECUS, señor Hernán Calderón**, expuso ante la Comisión la opinión de su organización relativa al proyecto en análisis. Efectuó una presentación en *power point*, que se encuentra disponible en la Secretaría de la Comisión.

Expresó que, en el caso de los contratos celebrados vía telefónica, el consumidor no toma conocimiento de la totalidad de las condiciones contractuales, sino que sólo es informado respecto de una parte reducida de ellas. Consideró relevante que se esté proponiendo exigir un consentimiento expreso: la aceptación por escrito asegura que el consumidor tenga la posibilidad de leer previamente el contenido íntegro del contrato.

Agregó que otro de los temas que preocupa a CONADECUS es el costo de envío que deben pagar los consumidores cuando realizan compras a distancia, que a veces supera el precio del producto mismo. Propuso la incorporación del siguiente inciso sexto al artículo 3° bis de la ley N° 19.496: “El coste del envío o transporte por

productos comprados vía telefónica o por cualquier medio a distancia, será de cargo del proveedor”.

Algo importante es que la regulación propuesta en el proyecto no signifique restricciones para realizar algunas transacciones. Se refirió al ejemplo del consumidor que quiere ver un programa de televisión en especial, solicitando este servicio vía telefónica a la compañía de cable. Este tipo de situaciones está ligado a una adquisición inmediata y no siempre va a existir tiempo para que la empresa envíe el contrato por escrito y el consumidor dé su aceptación también por escrito. También hay que considerar que muchas veces, en el caso del ejemplo, hay un contrato previo entre el consumidor y la compañía de cable, por lo que podría estimarse que la solicitud para ver un programa específico no constituye un nuevo contrato, y que las condiciones se conocen de manera previa. En atención a casos como el descrito, es necesario estudiar este tema, para evitar efectos perjudiciales para los consumidores. No es la idea establecer trabas para adquirir productos o contratar servicios.

Destacó que muchas veces los contratos celebrados a distancia nunca son enviados por escrito a los consumidores, pese a que tienen el deber de hacerlo dentro de 5 días. Tomando en cuenta esta situación, propuso extender el plazo para ejercer el derecho de retracto de 90 a 120 días, además de realizar mayores esfuerzos de fiscalización ante el incumplimiento de parte de las empresas proveedoras.

A modo ejemplar, hizo alusión a los contratos de servicios de telecomunicaciones, los que deben ser puestos a disposición de los clientes por escrito, de acuerdo al artículo 15 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. La norma no es respetada por los proveedores, pero éstos no reciben sanciones.

También se refirió al producto alivio hipotecario, que se podía contratar por teléfono, pero las copias de las cláusulas no llegaron a manos de los clientes del banco. Manifestó su preocupación por estos casos de contratos tan importantes, en que no se cumple el deber de enviar la información, y por la falta de fiscalización de las entidades sectoriales.

Finalizada la exposición del Presidente de ODECUS, intervinieron los Honorables Senadores presentes.

Acerca del problema que busca resolver el proyecto de ley, el **Honorable Senador señor Moreira** recordó el ejemplo que ya había dado sobre las dificultades que tienen los clientes para acceder al contenido de los contratos de seguro. También hizo referencia al caso de los pedidos de comida a domicilio, que pueden llegar tarde o simplemente no hacerlo, quedando los consumidores desprotegidos.

Respecto a los costos de envío, consideró que no

se podría imponer la gratuidad para los consumidores, porque pueden tener un domicilio muy alejado del lugar en que se encuentra el proveedor y no corresponde que este último se haga cargo de ese gasto.

La **Honorable Senadora señora Pérez** destacó la importancia de este proyecto y el problema que representa el hecho que no todas las empresas graben las conversaciones telefónicas, a través de las cuales se adquieren productos o se contratan servicios.

Manifestó su preocupación por algunos abusos que se cometen en relación con el costo de envío. Señaló que, si se encargan dos o más productos, a veces la empresa planifica su envío por separado, debiendo el consumidor pagar el transporte también por separado.

En cuanto a los pedidos de comida a domicilio, sostuvo que efectivamente los clientes pueden verse perjudicados y no tienen herramientas para hacer valer sus derechos. Propuso introducir mejoras al proyecto, a fin de cubrir todas estas situaciones en que los consumidores necesitan ver resguardados sus intereses.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Pizarro** consideró interesante la propuesta relativa a la ampliación del plazo para ejercer el derecho de retracto en hipótesis de incumplimiento del proveedor del deber de enviar el contenido contractual al cliente.

El **Honorable Senador señor Quinteros** solicitó al Presidente de CONADECUS que profundizara en el problema que planteó sobre el área de las telecomunicaciones. Si la ley ya regula el envío de los contratos por escrito a los clientes, ¿cómo se ven perjudicados los consumidores?

En respuesta, el Presidente de ODECUS, señor Hernán Calderón explicó que, si bien las normas sectoriales regulan el envío del contenido contractual a los consumidores, los proveedores de servicios de telecomunicaciones no cumplen con ese deber, y no existe una fiscalización adecuada y tampoco la correspondiente aplicación de sanciones.

El **Honorable Senador señor Pizarro** aclaró que no es el rol de la Subsecretaría de Telecomunicaciones fiscalizar contratos entre privados. Quienes deben reclamar y solicitar la aplicación de multas son los clientes afectados. Sostuvo que hay que tener cuidado con rigidizar demasiado las normas, porque se pueden dificultar en exceso transacciones privadas que son necesarias.

Respecto a lo anterior, el Presidente de ODECUS, señor Hernán Calderón indicó que es verdad que las entidades sectoriales actúan ante el reclamo de un afectado, pero deberían dictar normas para lograr el cumplimiento de la ley.

Luego, el **Honorable Senador señor Harboe**

señaló que ambos tienen razón. El Honorable Senador señor Pizarro habla de la telefonía como medio de contratación a distancia. En cambio, el señor Calderón se refiere a la telefonía como producto, y esto es lo que regula el Reglamento de Telecomunicaciones. Se trata de asuntos diferentes.

Este proyecto de ley pretende regular la venta de cualquier producto o servicio cuando se utiliza el teléfono como medio para la celebración del contrato. Por eso la modificación se propone a propósito de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

La situación actual de la contratación por vía telefónica presenta múltiples problemas que deben ser solucionados para evitar abusos: hay circulación de bases de datos que se utilizan para contactar a consumidores vulnerables como los adultos mayores, quienes tienen mayores dificultades para prestar su consentimiento; en la práctica no se cumple con la exigencia legal de entregar una información adecuada a los consumidores, ni de permitirles almacenar o imprimir el contrato; la grabación de las conversaciones es facultativa para los proveedores, lo que genera incertidumbre y dificulta la obtención de medios de prueba para los consumidores; el proveedor no puede verificar la identidad del consumidor contratante; entre otros.

Imponer el deber para los proveedores de enviar el contrato por escrito y para los consumidores de aceptar la oferta también por escrito ayudaría a proteger a estos últimos. No se trata de prohibir la contratación por vía telefónica, sino de regularla adecuadamente.

En general los órganos sectoriales no están de acuerdo con la introducción de este tipo de normas, pero la evaluación de ciudadanía respecto a los sectores regulados es muy mala, lo que demuestra la necesidad de efectuar modificaciones legales.

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU Chile)

Luego, **el Presidente de ODECU Chile, señor Stefan Larenas**, efectuó una presentación en *power point* ante la Comisión, la que se encuentra disponible en la Secretaría de la Comisión.

En primer lugar, hizo alusión a la actual regulación y realizó algunos comentarios respecto de ella. De acuerdo al artículo 12 A de la L.P.C., en el caso de los contratos celebrados a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Es decir, sólo en la medida que se cumplan las exigencias anteriores, existe un contrato. El problema es que muchas veces esos requisitos no se cumplen.

El mismo artículo dispone que una vez

perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo, la que puede ser remitida por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor. La información además debe contener una copia íntegra, clara y legible del contrato. Declaró que esta es una norma que tampoco se cumple y espera que con el proyecto de ley que fortalece al SERNAC se pueda revertir esta situación, ya que, hasta ahora, sólo se puede buscar una solución ante los Juzgados de Policía Local.

Señaló que el artículo 3° bis de la L.P.C., en su letra b), establece el derecho de retracto que pueden ejercer los consumidores que celebran contratos por vía remota dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio. Sin embargo, este derecho no puede ser ejercido cuando el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Indicó no estar de acuerdo con el reconocimiento del derecho de retracto sólo en el caso de la contratación a distancia y mucho menos con la posibilidad que tiene el proveedor de negar este derecho a sus clientes.

Si se analizan las normas citadas, las exigencias relativas a la formación del consentimiento y el deber de enviar por escrito el contenido contractual al consumidor constituyen meras declaraciones, toda vez que la única consecuencia derivada de su incumplimiento es el aumento del plazo para ejercer el derecho de retracto, siendo este último dependiente de la voluntad del proveedor.

En segundo lugar, se refirió a algunos de los problemas que se presentan actualmente y que buscan ser resueltos a través del proyecto de ley:

- Las llamadas telefónicas a veces no son grabadas o sólo se almacenan parcialmente y además quedan en poder del proveedor, lo que perjudica al consumidor, ya que carece de medios probatorios si tiene que recurrir a tribunales.

- No es posible para el proveedor corroborar la identidad del cliente y tampoco su capacidad para contratar.

En tercer lugar, expuso algunas conclusiones relativas al tema en discusión:

- Se debería regular con mayor detalle el envío de la información, consistente en un resumen y una copia del contrato, una vez formalizado el acuerdo.

- Se tendría que fijar un plazo acotado para enviar esa información de, por ejemplo, 72 horas.

- Debería establecerse el derecho de retracto como uno de carácter irrenunciable para los consumidores y aumentar el plazo actual para su ejercicio.

- Sería positivo establecer sistemas de verificación y confirmación de la compra.

- Habría que establecer el almacenamiento obligatorio de las llamadas.

- Debe exigirse el consentimiento expreso de parte de los consumidores.

Para finalizar su exposición, señaló que este proyecto significaría el fin de las ventas telefónicas, ya que se estaría imponiendo la escrituración para la formación del consentimiento y el contacto telefónico se limitaría al aspecto promocional. Consideró que es preferible regular adecuadamente esta materia antes que prohibir la contratación telefónica.

Por unanimidad, los miembros presentes de la Comisión acordaron invitar al Comité de Retail Financiero (CRF); a la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF); y a la Asociación Nacional de Empresas de Telefonía (ATELMO).

En sesión de 6 de julio, la Comisión recibió a la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF); al Comité de Retail Financiero (CRF); y a la Asociación Nacional de Empresas de Telefonía Móvil (ATELMO).

Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)

En representación de ABIF expuso ante la Comisión el **abogado señor Luis Cordero**. Su presentación en *power point* está disponible en la página web del Senado.

El señor Cordero se refirió a los principales problemas descritos en la moción, que pretenden ser resueltos con el proyecto, y a las modificaciones que se propone introducir a la regulación vigente.

Luego, hizo algunos comentarios en relación con el proyecto en análisis:

1. Prohíbe la celebración de contratos telefónicos, ya que el consentimiento se perfecciona por escrito, pasando las ventas telefónicas a ser meras ofertas. Estos contratos, que hasta ahora son consensuales, pasarían a ser solemnes.

2. Afecta a los clientes que actualmente mantienen otra relación contractual con el proveedor del bien o servicio. Hizo alusión a los casos en que el consumidor es quien llama al proveedor para contratar.

En la banca esto es frecuente, ya que los clientes llaman a sus ejecutivos y mantienen una relación fluida con ellos, lo que se vería trabado y enlentecido si se aprueba el proyecto.

3. Provocaría implicancias en aquellas industrias (por ejemplo, de Fondos Mutuos y Seguros) en que la contratación telefónica está expresamente autorizada y respecto de las cuales se establecen requisitos específicos.

4. Prohibir la contratación telefónica constituye una discriminación arbitraria frente a otras formas de contratación a distancia o remota, como Internet.

5. Constituye un grave retroceso en la digitalización de la oferta de bienes y servicios, como también respecto de la bancarización. Las ventas telefónicas representan un beneficio para personas que no tienen otras posibilidades de comunicación por vía remota y ellas se verían perjudicadas si esta modalidad de contratación se hace más engorrosa.

Continuó su intervención realizando propuestas en torno a los aspectos que deberían regularse a propósito de la contratación telefónica:

1. Contenido (claridad y extensión) del guión (*script*) telefónico para obtener el consentimiento telefónico del cliente.

2. Horario de los llamados.

3. Las conversaciones deberían ser grabadas siempre y de manera completa.

4. Las grabaciones deberían estar disponibles para el consumidor, enviándoselas a una dirección de correo electrónico o permitiendo su descarga desde la página web del proveedor.

5. En caso de inconsistencia entre el contenido de la grabación y la confirmación escrita, debería primar lo que el consumidor elija.

6. Incorporar medidas de validación que garanticen la identidad del consumidor.

7. Comunicación telefónica inmediata (por una persona distinta a la del llamado original), para informar los productos o servicios contratados, haciendo presente los derechos que asisten al consumidor.

Para finalizar su exposición, planteó algunas

conclusiones.

1. La propuesta normativa constituye una excepción a las disposiciones generales vigentes, que reconocen de forma expresa la celebración de contratos verbales y el pleno efecto obligatorio que tiene esta modalidad contractual a partir de la aceptación (artículo 97 del Código de Comercio; Convención sobre de Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, promulgada como ley de la República, Decreto N° 544, de 3 de octubre de 1990).

2. El proyecto plantea una relación antagónica entre la protección de los consumidores y la contratación telefónica, proponiendo la eliminación de esta última.

3. Lo adecuado es reglamentar estándares y contenidos mínimos de la contratación telefónica, sin prohibirla.

4. En el año 2015, sólo un 2.4% de los reclamos por contratación a distancia corresponden a ventas telefónicas (estadísticas SERNAC)

5. El aumento de atribuciones del SERNAC y el incremento de las multas contemplados en el proyecto de ley de fortalecimiento de esta institución (Boletín 9.369-03), en actual tramitación, constituyen suficiente efecto disuasivo.

Comité de Retail Financiero (CRF)

En nombre del CRF, realizó una presentación su Vicepresidente Ejecutivo, señor Claudio Ortiz, la que se encuentra disponible en línea en la página del Senado en formato *power point*.

Después de referirse al contenido de las modificaciones propuestas por el proyecto, el señor Ortiz señaló que la institución que representa entiende la necesidad de perfeccionar el proceso de ventas telefónicas y sus motivaciones. Sin embargo, lamentó que la redacción propuesta impide que la contratación telefónica pueda ser utilizada por los proveedores de servicios y los consumidores. Agregó que ya existe regulación en particular respecto de la ventas de seguros en el Código de Comercio (artículos 515 y 538).

Realizó un diagnóstico de la situación actual, poniendo énfasis en que sólo un 2,4% de los reclamos por ventas a distancia correspondió a la modalidad telefónica durante el año 2015. Entre enero y mayo de 2016 esta cifra disminuyó a un 2,1%. Las ventas por internet, en cambio, es la categoría que registra mayor cantidad de reclamos, pese a que los consumidores tienen más información a su disposición.

Sostuvo que es relevante considerar las distintas

categorías de ventas telefónicas en el análisis de las regulaciones futuras:

- Por tipo de llamada: *inbound* (el consumidor llama) o *outbound* (el proveedor llama).
- Por tipo de consumidor: extensión o modificación de contrato, o afiliación de cliente nuevo.
- Por tipo de producto: bienes o servicios (créditos, seguros, telecomunicaciones, TV-Cable, etc).

Luego comentó las externalidades que produciría el proyecto en caso de ser aprobado:

- Si la formación del consentimiento se produce sólo con respuesta escrita, la venta telefónica desaparece como modalidad para contratar, pues sólo servirá como mecanismo para dar a conocer ofertas.
- Disminuirá la competencia de bienes y servicios, desaprovechando el potencial que tienen las ventas telefónicas para la entrada de nuevos competidores, pues ellas reducen los costos de entrada para publicitar y contratar nuevos productos (esto es especialmente importante para pequeñas empresas).
- La venta telefónica es más eficiente para todos los consumidores, pero en particular para quienes tienen ciertas restricciones, ya sea horarias, de desplazamiento o de acceso a internet.

Recordó que las ventas a distancia favorecen a una gran cantidad de actores:

- Proveedores: retail, supermercados, telecomunicaciones, compañías de seguros, cajas de compensación, bancos, AFP e Isapres, y servicios masivos en general.
- Consumidores: mujeres que trabajan, trabajadores de jornada completa, habitantes de regiones y zonas rurales, personas con dificultades de acceso a internet.

Concluyó señalando que en el CRF valoran la intención de legislar para evitar abusos y que su propuesta es regular las ventas telefónicas, sin impedir las, perfeccionando cuatro aspectos clave.

1. Regular la información mínima durante la venta telefónica. Por ejemplo: identificación de la persona contratante o receptor de la oferta; identificación de la persona natural que ofrece el bien o servicio; identificación de la persona jurídica oferente; fecha y vigencia de la oferta; descripción básica del producto ofrecido; precio del servicio y forma de pago; vigencia del servicio ofrecido; mecanismos para acceder a la grabación y consultas; medios para realizar consultas; y grabar íntegramente la conversación, desde el inicio hasta la despedida final.

2. Regular la información que se le envía al consumidor y el proceso post venta. Comprende: envío inmediato de un comprobante de contratación y el otorgamiento de un código de verificación; contrato de prestación de servicio; y archivar y custodiar la grabación por al menos 5 años.

3. Regular la oportunidad del envío de la información por medios electrónicos o papel: es importante fijar plazos.

4. Factibilidad del retracto en consideración a cada una de las categorías mencionadas. El derecho de retracto permite al consumidor poner término al contrato, sin expresión de causa, disminuyendo los efectos de eventuales malas prácticas de los proveedores. Es importante que la regulación de esta facultad tome en cuenta los distintos tipos de venta, ya que cada una tiene características especiales: no puede normarse de la misma forma la venta de productos perecibles y no perecibles; y tampoco la contratación de diferentes servicios (por ejemplo, en el caso de los créditos, generalmente el proveedor deposita inmediatamente el monto solicitado y, por lo tanto, hay que regular cómo se hace la devolución).

Asociación Nacional de Empresas de Telefonía (ATELMO)

El Director de Asuntos Públicos de Entel, señor **Felipe Simonsohn** representó a **ATELMO** ante la Comisión para dar a conocer la opinión de dicha institución sobre el proyecto en estudio. Su presentación en formato *power point* se encuentra disponible en la página web del Senado.

A modo de introducción, hizo alusión a la norma propuesta por el proyecto, y a la regulación actual, contenida en los artículos 12 A (requisitos para la formación del consentimiento) y 3 bis letra b) (derecho de retracto), ambos de la ley N° 19.496.

A continuación se refirió al comercio a distancia en general. Señaló que a nivel mundial la tendencia es que internet opere como la nueva plataforma para el comercio (ventas *online*, en dispositivos móviles y a través de aplicaciones).

Indicó que en Chile se repite esta misma tendencia:

- De los 13 millones de usuarios de Internet (75% de la población según Subtel), 4.5 millones son compradores habituales de Internet.

- Las ventas *online* este año 2016 volverán a crecer en torno a 20%, lo que es casi 10 veces más rápido que las ventas en tiendas físicas.

- Las ventas a través del móvil ya representan el 9% de todo el *e-commerce* en Chile (lo anterior, según http://www.diariopyme.com/ccs-comercio-electronico-superara-los-us-2-800-millones-este-ano/prontus_diariopyme/2016-04-14/155340.html).

Se estima que el comercio electrónico representó el 6% del comercio mundial con un crecimiento anual cercano al 20% (2014, según <http://www.ecommercefoundation.org/>).

La contratación a distancia hace que el comercio sea más eficiente, más barato y accesible a todos (inclusión a la discapacidad y sectores rurales). La contratación vía telefónica resulta especialmente importante en Chile, ya que la cobertura de este medio abarca casi todo el territorio (98%).

Las normas de la contratación a distancia regulan de forma exigente este sistema de venta de bienes y servicios. En el Proyecto de Ley de Fortalecimiento del SERNAC se aumentan sus facultades de fiscalización, que permitirán verificar de manera fehaciente el cumplimiento de estas normas por parte de las empresas proveedoras.

Luego, trató el tema de la contratación a distancia específicamente en el área de telecomunicaciones. La materia se encuentra regulada en el artículo 15 del actual Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones (decreto 18, de 2014), que dispone lo siguiente:

“La contratación, de uno o más de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, deberá asegurar a los interesados y suscriptores, un procedimiento informado y transparente, debiendo observarse lo siguiente:

a) El proveedor del servicio, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del suscriptor por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel, del contrato de suministro del servicio, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes a su perfeccionamiento o modificación (...).

b) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán guardar y mantener a disposición del suscriptor y autoridades competentes, copia íntegra y fiel del contrato suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación;

c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes (...).

Analizando la norma antes citada, señaló que se imponen exigencias altas a las empresas en cuanto a la entrega de información y además se establece el deber de verificación de la identidad de las partes, y sugirió que esto último podría replicarse en la regulación

general.

Entendiendo que son estos sistemas los que permiten adaptarse al dinamismo del comercio, las empresas de telecomunicaciones han implementado medidas tendientes a minimizar la ocurrencia de errores en sus procedimientos.

Se han implementado cambios para asegurar la identidad del contratante ya sea a través de datos de la cédula de identidad, claves personales de acceso, preguntas y respuestas registradas, etc.

Además la norma contempla que en caso de no poder demostrar de manera fehaciente la contratación de algún servicio, en el marco de algún reclamo, es la empresa la que deberá reintegrar los costos, generando las debidas notas de crédito al cliente (carga de la prueba en favor del consumidor, porque es el proveedor quien graba la llamada y debe verificar la identidad del cliente).

Expuso, para terminar, sus conclusiones:

- En la actualidad, la ley de Protección del Consumidor regula de forma clara y completa todo lo relacionado con contrataciones a distancia.

- En general y en particular en el ámbito de las telecomunicaciones, la contratación a distancia ha sido una herramienta en general fructífera y beneficiosa tanto para usuarios como para empresas. Le inyecta dinamismo y agilidad a un mercado que se encuentra en constante cambio y evolución.

- La autoridad sectorial ha tomado conciencia del impacto de este mecanismo de contratación y lo ha regulado de forma estricta y en consideración a los riesgos que tiene para el sistema en su conjunto.

- La empresa es siempre quien tiene la carga de la prueba. En caso de no acreditar el consentimiento libre, espontáneo e informado del consumidor está obligado a revertir la operación.

- Modificar los sistemas de contratación de la manera que pretende el proyecto (respuesta escrita), es desconocer el impacto de las tecnologías en el desarrollo del dinamismo creciente del comercio no presencial. Podría tener un efecto regresivo.

- El correcto equilibrio entre la protección de los derechos del consumidor y el dinamismo de la economía digital a través de la venta de productos y servicios es el gran desafío que enfrenta constantemente el sistema de ventas a distancia.

- La normativa de telecomunicaciones puede ser un referente adecuado como una buena práctica industrial.

Finalizadas las presentaciones de los invitados, intervinieron los Honorables Senadores presentes.

El **Honorable Senador señor Moreira** agradeció a los invitados y destacó que se hicieron observaciones que permitirán mejorar el proyecto.

Respecto a la exposición de ATELMO, el **Honorable Senador señor Quinteros** expresó que le llamó la atención la normativa vigente en el ámbito de las telecomunicaciones y preguntó por la forma en que se cumple esa regulación.

El señor Felipe Simonsohn respondió que no existen mayores problemas de cumplimiento: los reclamos por ventas telefónicas no representan un elemento especialmente conflictivo para los integrantes de ATELMO, ya que su cantidad es bastante baja (menos de 300 al año).

El **Honorable Senador señor Quinteros** declaró que ese número no se condice con los millones de teléfonos móviles que están en circulación y el señor Simonsohn aclaró que se trata de las cifras que entrega el SERNAC.

Luego, el **Honorable Senador señor Harboe** hizo presente que habría coincidencia en varios puntos relativos a la contratación telefónica: todos reconocen la importancia de la contratación a distancia; también existe acuerdo en cuanto a que facilita la situación de personas que, por distintos motivos, no pueden trasladarse de un lugar a otro; existe consenso en relación con la necesidad de perfeccionar la regulación, sin prohibir este mecanismo de contratación.

Sin embargo, algunos plantearon que la normativa propuesta podría significar un retroceso para la contratación por vía remota y consideró que eso no es efectivo. Destacó que en España, cuya regulación en la materia fue tomada como base para la elaboración del proyecto, existe una cantidad 12 veces mayor de contratos a distancia y la normativa no ha afectado el rubro, pese a exigir el envío de información por parte del proveedor de manera previa a la formación del consentimiento.

En cambio, en Chile sólo se establece el deber de remitir información por escrito después de la celebración del contrato. Lo anterior puede afectar a los consumidores cuando existe una relación asimétrica entre ellos y los proveedores, o cuando sólo se entrega información parcial antes de aceptar la oferta. Eso es lo que se pretende corregir mediante el proyecto.

Si bien en ciertas áreas existen reglamentos y acuerdos de autorregulación logrados por los proveedores, consideró que en la práctica aún se presentan situaciones de abuso. Subrayó que los operadores de los *call centers* tienen instrucciones y técnicas para incentivar

la contratación, y a veces incurren en malas prácticas, como hablar rápido o llamar a personas mayores de edad. Incluso cuando esa situación no es parte de la política de la empresa, los operadores pueden incurrir en esas conductas para aumentar sus comisiones.

La idea es perfeccionar la normativa relativa a la contratación por vía telefónica, logrando una mayor simetría entre las partes, para así fortalecer el mercado. Tal vez debería extenderse este proyecto a todos los mecanismos de venta a distancia y regularlos adecuadamente, para asegurar que el consentimiento efectivamente sea expreso y debidamente informado y, de esta manera, evitar que el ejercicio excesivo del derecho de retracto genere incertidumbre en las relaciones contractuales.

Por su parte, la **Honorable Senadora señora Pérez** expresó que ella sí cree que las cifras presentadas en relación con los reclamos son reales y destacó que la mayor cantidad de quejas se presenta a propósito de las ventas por internet. Por tal motivo le interesa regular la contratación por vía remota en general.

Propuso centrarse en dos temas: el retracto y las grabaciones. En cuanto al retracto señaló que muchas veces la gente toma malas decisiones y luego puede legítimamente arrepentirse, por lo que es importante regular este derecho y fijar plazos concretos para su ejercicio. Respecto a las grabaciones, indicó que éstas deberían ser obligatorias. Opinó que regulando esos dos elementos de las ventas a distancia, disminuyen bastante las posibilidades de abuso.

Agregó que no sería positivo terminar con la contratación telefónica, ya que genera beneficios para muchos actores.

El **Honorable Senador señor Pizarro** sostuvo que existe acuerdo en que es necesario que las condiciones consten por escrito y en que las grabaciones sean obligatorias para que luego los clientes puedan ejercer sus derechos. Hizo presente que la contratación a distancia va en aumento y corresponde fomentarla y perfeccionarla, sin impedirla. Es necesario introducir modificaciones a la actual regulación, para impedir abusos a futuro y proteger a los consumidores.

Es importante conocer cómo opera actualmente el sistema en cada una de las áreas representadas por los invitados. En el proyecto se plantea el envío de las condiciones del contrato por escrito y el consentimiento del consumidor expresado de la misma forma. ¿Cómo se cumple hoy con el envío de la copia del contrato por escrito: por mail, por correo, por otros medios? ¿Se podría cumplir con los plazos que se han planteado? Es necesario saber cuál sería el impacto de la normativa que se está proponiendo.

El señor Claudio Ortiz afirmó estar de acuerdo con muchas de las ideas planteadas por los parlamentarios y expresó que las sugerencias que hizo en su presentación no buscan evitar regular este tema, sino por el contrario, pretenden mejorar la normativa y fortalecer este mecanismo de contratación. Recordó los cuatro aspectos que, en opinión del

CRF, podrían perfeccionarse.

Añadió que hay un elemento común en todas las opiniones que se han expresado: el consentimiento es clave. Ello es así en todas las formas de contratación, no sólo a distancia. Indicó que la manera en que debe materializarse el consentimiento en el ámbito del comercio es un tema pendiente: ¿Siempre debe ser expreso o puede ser tácito? Desde su sector prefieren hablar del consentimiento inequívoco. Cree que falta avanzar en el debate sobre el criterio que debe aplicarse.

Luego, el señor Felipe Simonsohn indicó que puede hablar con mayor propiedad de lo que ocurre con Entel, porque es la empresa en que trabaja. Afirmó que no han tenido mayores dificultades con este tipo de contratación. Hizo presente que los clientes son muy exigentes y cuando contratan a distancia quieren immediatez. Ese dinamismo de la industria debe ir coordinado con la regulación aplicable.

Señaló que su empresa se preocupa del registro de las llamadas y además los clientes tienen acceso a todo tipo de información, como el contenido de sus contratos, tráfico, descuentos, etc. Si a eso se suma la regulación sectorial referida al derecho de retracto y a la carga de la prueba (que pesa sobre el proveedor), cree que existe un adecuado equilibrio entre derechos de proveedores y consumidores, al menos en el ámbito de las telecomunicaciones. En este campo las cifras demuestran que, si bien se presentan algunos problemas, en general existe un buen funcionamiento de la contratación a distancia.

A continuación, el señor Luis Cordero manifestó también su preocupación por la formación de consentimiento y los criterios de acuerdo a los cuales se determina, en la misma línea de lo expresado por el señor Ortiz.

Agregó que las recomendaciones de los invitados están dirigidas a mantener el carácter consensual de los contratos celebrados por teléfono. Recordó que sus propuestas se referían a la obligatoriedad de las grabaciones, a permitir el acceso a ellas a los clientes en cualquier momento y al derecho de retracto. Respecto de este último, señaló que es importante tomar en consideración las características especiales de cada bien o servicio, porque los efectos son diferentes en cada caso.

El señor Presidente, Honorable Senador señor Moreira, recabó el acuerdo para que la Comisión invite a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G. a una próxima sesión.

Sometida a votación la idea de legislar en la materia, el proyecto fue aprobado en general por la la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro y Quinteros (Aprobado en general; unanimidad, 4x0).

Acto seguido, y con la finalidad de facilitar el despacho de las modificaciones propuestas en relación con la iniciativa, la Comisión resolvió formar una mesa de asesores, o comisión técnica, formada por representantes del Ejecutivo y de los señores Parlamentarios integrantes de la Comisión.

El señor Adrián Fuentes explicó los resultados del trabajo efectuado por los asesores. Hizo referencia a la ubicación de las normas propuestas: señaló que se estimó conveniente incorporar las modificaciones dentro del artículo 12 A de la ley N° 19.496, ya que éste contiene regulación sobre la contratación a distancia en general, dentro de la cual está comprendida la modalidad telefónica.

Indicó que, a fin de evitar transformar estos contratos consensuales en solemnes, se establecieron requisitos más exigentes para la formación del consentimiento, tales como:

- El consumidor debe haber tenido previamente acceso a una información clara, comprensible e inequívoca acerca de las condiciones generales y específicas del contrato.
- El consumidor debe tener la posibilidad de almacenar o imprimir dichas condiciones.
- El Consumidor debe manifestar su aceptación de manera expresa e inequívoca.

En relación con las ofertas realizadas a distancia, se impuso a los proveedores el deber de mantener todo antecedente que dé cuenta de ellas por un plazo de 5 años. Específicamente en el caso de las ofertas telefónicas, se establecieron los siguientes deberes para el proveedor: remitir la conversación sostenida con el consumidor, a petición de éste, dentro del plazo de 24 horas desde el perfeccionamiento del contrato; y mantener la grabación almacenada y disponible por 5 años. El incumplimiento del proveedor implicará la extensión del plazo para ejercer el derecho de retracto por el consumidor.

Sobre la base de lo planteado precedentemente, la Comisión Técnica presentó una primera propuesta del siguiente tenor:

“Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento se entenderá formado sólo si el consumidor ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales y específicas del mismo, la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas y ha manifestado expresa e inequívocamente su aceptación.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se

ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma expresa e inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Los proveedores de bienes o servicios ofrecidos a través de catálogos, avisos o cualquier otro medio electrónico o forma de comunicación a distancia, deberán registrar, almacenar y mantener disponible la publicidad, folletería, las condiciones generales y específicas ofrecidas y todo otro antecedente que de cuenta de la oferta aceptada, por un plazo de 5 años. Tratándose de bienes o servicios que se oferten por vía telefónica los proveedores deberán remitir a petición del consumidor y dentro de las 24 horas siguientes al perfeccionamiento del contrato la conversación sostenida con el consumidor en la que conste la aceptación de la oferta realizada, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita su almacenamiento. Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores deberán grabar, almacenar y mantener disponible dicha conversación por un plazo de 5 años. De no cumplirse con alguna de las obligaciones señaladas en este inciso, se estará a lo dispuesto en el artículo 3 bis letra b) respecto a la extensión del plazo para ejercer el derecho de retracto.

El consumidor podrá solicitar en cualquier momento, el envío de la información señalada en el inciso anterior. El proveedor estará obligado a remitirlas al consumidor, en un plazo de 5 días hábiles contados desde dicha solicitud, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita su almacenamiento.

Una vez perfeccionado el contrato, dentro de las 24 horas siguientes, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato."

En sesión de 20 de julio, la Comisión escuchó a la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

En representación de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., el Vicepresidente Ejecutivo, señor Jorge Claude, y el abogado externo, señor Francisco Serqueira expusieron su opinión respecto de la moción en debate. La presentación realizada se encuentra disponible a través de internet en la página del Senado.

A modo de introducción, el señor Jorge Claude se

refirió a algunas cifras que consideró importantes:

- Hay 62,2 millones de seguros contratados, de los cuales una cantidad importante ha sido celebrado vía telefónica. También ha crecido de manera importante la contratación a través de internet.

- Por cada habitante existen 3,4 seguros contratados.

- El número de siniestros por habitante es 0,92.

- Se pagan 17 millones de indemnizaciones al año.

Luego, se dirigió a la Comisión el señor Francisco Serqueira. Sostuvo que observan este tipo de proyectos con buenos ojos, ya que “todos somos consumidores”, y desde esa perspectiva hay que analizar las normas propuestas.

Los destinatarios de las normas contenidas en el proyecto son los proveedores de servicios o productos que oferten por vía telefónica. En el caso del contrato de seguro la materia a que hace referencia esta moción ya está específicamente regulada por la ley y por la normativa administrativa emanada de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Analizó algunos aspectos relativos a la ley N° 20.667, que reemplazó el Título VIII del Libro II del Código de Comercio, que regula el contrato de seguro.

- Las normas contenidas en ese Título son imperativas: sólo pueden alterarse las estipulaciones en favor del asegurado (art. 542).

- Se establece expresamente que el contrato de seguro es consensual, es decir, se perfecciona por el solo consentimiento (art. 515). Se separa el nacimiento del contrato de los medios de prueba. Antes de esta ley se trataba de un contrato solemne.

- La existencia del contrato se acredita por los medios de prueba que contemple la ley siempre que exista un principio de prueba por escrito o cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal (art. 515). La póliza acredita el contrato (art. 513 p)).

- La ley define el seguro celebrado a distancia como “aquel que se ha convenido entre las partes mediante cualquier sistema de transmisión y registro digital o electrónico de la palabra escrita o verbal” (art. 513 v)). Dentro de este concepto genérico se ubican la contratación por vía telefónica.

- Derecho de retracto en los contratos de seguro celebrados a distancia: el contratante/asegurado tendrá la facultad de retractarse dentro del plazo de diez días, contado desde que reciba la póliza (no desde el perfeccionamiento), sin expresión de causa ni cargo alguno,

teniendo el derecho a la devolución de la prima que hubiere eventualmente pagado (art. 538). Lo anterior es sin perjuicio del derecho a término anticipado (art. 537).

- Entrega de la póliza: la póliza o el certificado de cobertura, cuando corresponda, debe entregarse dentro de 5 días de perfeccionado el contrato (art. 519).

Luego se refirió a las normas administrativas, específicamente a la circular 2.148, de 2014, de la SVS, sobre la comercialización telefónica de seguros.

- Esta circular ya se hace cargo de muchos de los temas problemáticos que sirven de fundamento a la moción. La regulación sobre el contrato de seguro va más adelante que la normativa general.

- Sus normas recaen sobre aspectos como:

a) Ámbito de Aplicación.

b) Requisitos de información previa al contrato.

c) Aceptación de la oferta de seguros: debe ser expresa e inequívoca. No se acepta el silencio como manifestación de voluntad.

d) Derecho de retracto.

e) Registro de comunicación en un soporte duradero (un sistema técnico de transmisión, almacenamiento y resguardo de información grabada). Este registro debe contener la conversación íntegra y debe estar a disposición permanente del asegurado y Superintendencia. Este registro no sólo se debe mantener mientras esté vigente el contrato, sino que durante todo el plazo de prescripción de las obligaciones que nacen de él.

Finalmente planteó sus conclusiones:

- La comercialización de seguros a distancia, por sistemas telefónicos, ya se encuentra regulada por la Ley de Contrato de Seguro y las normas administrativas de la Superintendencia de Valores y Seguros.

- Por tanto, solicitan que el proyecto considere que aquellos contratos, cuya comercialización a distancia, por sistemas telefónicos, ya se encuentre regulada por leyes y normas especiales, continúen rigiéndose por estas últimas.

- Se debe considerar que en materia de seguros se aproxima la era digital: las próximas generaciones contratarán a través de internet. Para ejemplificar este fenómeno, señaló que hoy el 70% de los seguros obligatorios por accidente personales se contrató por esa vía. Por eso es importante regular la contratación a distancia en general, ya que, si bien las ventas telefónicas siguen siendo numerosas, en un mediano plazo el mecanismo que se empleará de manera mayoritaria será el digital.

Luego, los Honorables Senadores miembros de la

Comisión hicieron sus comentarios respecto de la exposición de los invitados y de la propuesta de la mesa de trabajo.

El **Honorable Senador señor Moreira** consideró que las ideas expuestas por la agrupación de aseguradores no se contraponen a las modificaciones en que trabajaron los asesores. Sostuvo que, en virtud del principio de especialidad, las normas contenidas en el Código de Comercio se aplicarán preferentemente en el ámbito de los seguros, de manera que éste no se verá afectado. Solicitó la opinión de los representantes del Ejecutivo.

El señor Andrés Herrera indicó que el proyecto de ley avanza en el mismo sentido que la regulación de los seguros, manteniendo el carácter consensual de los contratos. Salvo por algunos elementos no regulados a propósito del contrato de seguro y que son incorporados por la propuesta, en general la normativa relativa a dicho contrato no se verá alterada, por aplicación del principio de especialidad consagrado en el artículo 2° bis de la L.P.C.

En el mismo sentido opinó el señor Adrián Fuentes. Agregó que uno de los antecedentes tomados como base para la elaboración de la propuesta fue la regulación de los seguros.

La **Honorable Senadora señora Pérez** planteó que, si bien se había debatido sobre el derecho de retracto de los consumidores, este tema será tratado en otro proyecto.

El señor Adrián Fuentes comentó que la mesa acordó abordar el derecho de retracto a futuro. En la propuesta sólo se hace un reenvío al artículo 3° bis, que contiene la regulación actual sobre ese derecho, extendiendo el plazo para su ejercicio de 10 a 90 días.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Tuma** hizo presente que la regulación a veces está más atrasada de lo que debería, porque no siempre va a la par con la modernización en las formas de contratación. La regulación especial referida a ciertos productos y servicios, en cambio, se actualiza más rápido, como ocurre en materia de seguros.

Ahora se está avanzando en relación con la normativa general. Hay que aprender la lección: hay que adelantarse a las situaciones que pueden presentarse, para proteger a los consumidores y hacer que la regulación sea viable, de acuerdo a las nuevas tecnologías.

La **Honorable Senadora señora Pérez** compartió la opinión del Honorable Senador señor Tuma.

El **Honorable Senador señor Quinteros** sugirió la siguiente modificación al inciso 3° del artículo 12 A propuesto por la mesa de trabajo: incorporar, después de la expresión “se estará”, la oración “a las estipulaciones contractuales que señale el consumidor y”.

Luego, el **Honorable Senador señor Moreira** consideró que la modificación recomendada es un complemento a la propuesta elaborada por los asesores. Pidió la opinión del Ejecutivo.

El señor Adrián Fuentes afirmó estar de acuerdo con el contenido de lo planteado por el Honorable Senador señor Quinteros, pero recomendó cambiar la ubicación de la oración e introducirla después del segundo punto seguido.

Complementando lo anterior, el señor Andrés Herrera planteó que tanto la extensión del plazo del derecho de retracto como estar a lo que señale el consumidor son sanciones más apropiadas para el incumplimiento del deber de remitir la conversación dentro de 24 horas. No tienen mucho sentido respecto de la infracción del deber de almacenar y mantener disponible la grabación por 5 años, porque las facultades que entregan al consumidor ya no se podrían ejercer.

El **Honorable Senador señor Tuma** opinó que debería establecerse de manera expresa que se estará a las estipulaciones señaladas por el consumidor en caso de controversia y siempre que no haya otros medios de prueba disponibles.

El **Honorable Senador señor Quinteros** señaló no estar de acuerdo con supeditar la remisión de información a la petición del consumidor. Debería ser obligatorio siempre.

En relación con lo anterior, el **Honorable Senador señor Tuma** sostuvo que en el inciso final del artículo 12 A se establece la obligatoriedad a todo evento. Manifestó dudas respecto de la ubicación de la propuesta del Honorable Senador señor Quinteros.

El **Honorable Senador señor Pizarro** también opinó que el artículo contiene el deber de enviar información siempre. Agregó que un conflicto se puede producir cuando llega la cuenta del servicio o se recibe el bien, porque en ese momento el consumidor puede estar disconforme. Este conflicto se genera al inicio del proceso de contratación y los derechos que se entregan a los consumidores no se pueden extender indefinidamente, porque se causa una falta de certeza en las relaciones jurídicas.

Considerando que este fue un tema tratado por la mesa de asesores, el **Honorable Senador señor Moreira** solicitó que se pronunciaran al respecto.

El señor Pablo Terrazas, asesor del Honorable Senador señor Moreira, explicó que en la mesa se fijaron dos sanciones frente al incumplimiento de los deberes contemplados en el inciso 3° del artículo 12 A: multas (incorporadas en el proyecto que modifica la ley N°19.946, Boletín 9.369-03) y aumento del plazo para ejercer el derecho de retracto de 10 a 90 días. En la mesa de trabajo se consideró que con las medidas planteadas se protege adecuadamente a los consumidores. Habría que analizar la propuesta del Honorable Senador señor Quinteros, porque

constituye una sanción adicional. Planteó que tal vez resulta excesivo.

La asesora del Honorable Senador señor Quinteros planteó que sería adecuado estar a las condiciones contractuales indicadas por el consumidor. De esta manera el cliente tendrá la posibilidad de elegir entre ejercer el derecho de retracto o insistir en el cumplimiento del contrato, de acuerdo a las estipulaciones que él señale. La propuesta está en concordancia con otras normas del ordenamiento inspiradas por el principio protector y con el concepto de “carga dinámica de la prueba”, contenido en la reforma procesal civil que está en tramitación.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Tuma** propuso agregar, después del punto final de inciso 3° del artículo 12 A, lo siguiente: “En caso de una discrepancia en la versión del proveedor y del consumidor respecto de los servicios o bienes ofrecidos por el proveedor y aceptados por el consumidor, y en ausencia de la grabación, se estará a lo expresado por el consumidor”.

El señor Adrián Fuentes dijo estar de acuerdo con el fondo de la modificación sugerida, pero destacó que la propuesta introduce una presunción legal, por lo que sería mejor redactarla como tal, agregando la frase “, salvo prueba en contrario”. Esta modificación reforzaría el deber del proveedor de contar con la grabación, ya que en caso de incumplimiento se verá afectado por esta presunción. La redacción tiene que ser muy precisa, porque en caso de ausencia de la grabación se está regulando el contenido del contrato celebrado. Insistió en la ubicación recomendada previamente por el Ejecutivo.

Al respecto, la **Honorable Senadora señora Pérez** consideró que, si se va a alterar la carga de la prueba mediante una presunción legal, tal vez hay que buscar otra ubicación para incorporar esta norma. Propuso que la mesa de trabajo analizara con mayor detalle la redacción, lo que fue aprobado por los miembros de la Comisión.

En la siguiente sesión, la mesa técnica presentó a la Comisión una nueva propuesta de redacción para el artículo 12 A de la L.P.C. En ella se efectuaron las siguientes modificaciones:

- Se exceptuó a las microempresas del deber de conservar y mantener disponible por cinco años la conversación sostenida con el consumidor, en el caso de contratos celebrados por vía telefónica.
- Se incluyó la presunción planteada por los integrantes de la Comisión, de acuerdo a la cual se estará a lo declarado por el consumidor, en caso de controversia, si el proveedor no cumple su deber de enviar la conversación sostenida con el consumidor, a petición de este último, dentro del plazo de 24 horas desde el perfeccionamiento del contrato.
- Se alteró el orden de los incisos, recogiendo una

sugerencia formulada por la Secretaría de la Comisión.

Adicionalmente, el comité de asesores propuso incorporar en el proyecto un artículo transitorio, relativo al plazo que tendrán las pequeñas empresas para adaptarse a la nueva normativa.

El Presidente de la Comisión, **Honorable Senador señor Moreira**, recabó el acuerdo para efectuar una votación separada de las normas propuestas.

Artículo 12 A

Inciso 1º

La redacción formulada por la mesa de asesores es la siguiente:

“Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento se entenderá formado sólo si el consumidor ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales y específicas del mismo, la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas y ha manifestado expresa e inequívocamente su aceptación.

En el inciso se elevan las exigencias, para la formación del consentimiento, contempladas en la normativa vigente relativa a los contratos celebrados a distancia. No sólo se requerirá el acceso por parte del consumidor a las condiciones generales del contrato, sino que también a las específicas. Además la aceptación del cliente deberá ser expresa e inequívoca.

-La modificación propuesta al inciso primero del artículo 12 A fue aprobada por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro y Quinteros, y se abstuvo el Honorable Senador señor Tuma.

o o o o o

Inciso 2º

El inciso 2º propuesto por el comité técnico es del siguiente tenor:

“La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma expresa e inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.”.

Se agrega como requisito el carácter expreso que debe tener la aceptación del consumidor, para que éste resulte obligado como consecuencia de la visita a un sitio web.

-La modificación propuesta al inciso segundo del artículo 12 A fue aprobada por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro y Quinteros, y se abstuvo el Honorable Senador señor Tuma.

O O O O O

Inciso 3°

El grupo de asesores recomendó introducir el siguiente inciso 3°:

“Los proveedores de bienes o servicios ofrecidos a través de catálogos, avisos o cualquier otro medio electrónico o forma de comunicación a distancia, deberán registrar, almacenar y mantener disponible la publicidad, folletería, las condiciones generales y específicas ofrecidas y aquellos antecedentes que den cuenta de la oferta aceptada, por un plazo de 5 años. Adicionalmente, tratándose de bienes o servicios que se oferten por vía telefónica, los proveedores, salvo las microempresas de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo de artículo 2° de la ley N° 20.416, deberán registrar, almacenar y mantener disponible por el mismo plazo, la conversación sostenida con el consumidor en la que conste la oferta aceptada.”.

Respecto de todos los proveedores que ofrecen bienes o servicios a distancia, se impone el deber de conservar y mantener disponible para los consumidores, durante 5 años, los elementos publicitarios, las condiciones contractuales generales y específicas, y demás antecedentes en que conste la oferta.

El mismo deber se establece respecto de la conversación mantenida con el consumidor, cuando la oferta se realiza telefónicamente, salvo que el proveedor sea una microempresa, de acuerdo a la ley N° 20.416.

En cuanto al deber de conservar la publicidad, condiciones contractuales y antecedentes que den cuenta de la oferta, el **Honorable senador señor Moreira** señaló que algunos asesores plantearon en la mesa de trabajo reemplazar, entre las expresiones “ condiciones generales y específicas ofrecidas” y “aquellos antecedentes”, el término “y” por la palabra “o”. El objetivo sería disminuir la exigencia de la norma.

El **Honorable Senador Harboe** sostuvo que el sentido original de la moción era tener un respaldo del documento de aceptación, más que de los elementos publicitarios, como la folletería. Si la oferta se realiza por internet, por ejemplo, se puede sacar un “pantallazo”, entonces, el cliente no tiene realmente un problema para acreditar lo

ofrecido. Almacenar tanta información puede ser muy complejo para los proveedores. Lo importante es el respaldo del consentimiento.

El señor Andrés Herrera manifestó que lo más adecuado sería mantener la expresión “y aquellos antecedentes”, ya que toda la documentación forma parte de la oferta realizada al cliente. Si hay condiciones contractuales ofrecidas en esos antecedentes, el consumidor puede exigirlos, de acuerdo al principio de “integración publicitaria”. Por lo anterior, recomendó mantener la redacción más estricta.

Luego, el **Honorable Senador señor Harboe**, sostuvo que la explicación que dio el Ejecutivo resulta aplicable a todos los contratos de consumo, por lo que esta regulación debería estar contenida dentro de los principios de la L.P.C. Si sólo se establece a propósito de los contratos a distancia, en sentido contrario, se puede interpretar que los proveedores no tienen el deber de almacenamiento respecto de los demás contratos.

El **Honorable Senador señor Tuma** consideró como extremadamente gravoso que exista un deber de guardar toda la publicidad previa al contrato, ya que ésta incluye comerciales de televisión, grabación de avisos radiales, folletos, etc. Basta con almacenar los antecedentes que den cuenta de las condiciones de contratación. Hacer la norma más exigente sería excesivo. Está de acuerdo con cambiar el término “y” por “o”.

El **Honorable Senador señor Pizarro** afirmó que disminuir la exigencia de la norma, facilita su cumplimiento por parte de empresas de menor tamaño.

El Presidente de la Comisión sometió a votación este punto. A favor de conservar la expresión “y aquellos” votó el Honorable Senador Quinteros. A favor de modificar dicha expresión por “o aquellos” se manifestaron los Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro y Tuma.

Respecto al deber de almacenamiento de las conversaciones por cinco años, el **Honorable Senador señor Tuma** propuso exceptuar a todas las empresas de menor tamaño, EMT, es decir, a las micro, pequeñas y medianas empresas, ya que todas ellas están incursionando en la contratación a distancia.

Sólo las grandes empresas pueden asumir los costos de implementar un sistema de registro y respaldo de la información. Para una multitienda lo anterior se traduce en un gasto de USD \$2.000.000. El gran número de clientes y, por lo tanto, de ingresos les permiten a estos proveedores de mayor tamaño diluir esos costos. Incluso si se propusiera disminuir proporcionalmente las exigencias para las EMT, éstas tendrían dificultades para cumplirlas: su principal actividad consiste en producir y vender, entonces, si se imponen requisitos que generen nuevos egresos, el impacto será demasiado alto.

Sí deben establecerse los mismos deberes para todos los proveedores cuando no significa aumentar los costos de producción. Pero esta medida es demasiado gravosa para empresarios pequeños y se daña el emprendimiento. No se puede exigir lo mismo que a las grandes empresas.

Es razonable pensar que, si el 85% de las transacciones en Chile corresponden a grandes empresas, el mismo porcentaje de consumidores va a estar protegido.

Con estos obstáculos, las EMT podrían dejar de ofrecer productos y servicios por teléfono, lo que perjudica también a los consumidores, especialmente a aquellos que viven en zonas extremas o de difícil acceso.

El **Honorable Senador señor Moreira** expresó que hay que ser cuidadosos con elevar los costos de producción para las EMT, porque ello dificulta su emprendimiento. Si las exigencias son muy altas, algunas podrían desaparecer o tendrían que subir los precios, y todo esto perjudica también a los consumidores.

Sin embargo, consideró adecuado no excluir a todas las EMT, porque existen grandes diferencias entre las micro, pequeñas y medianas empresas. Por ejemplo, una empresa mediana, cuyos ingresos se acerquen a las UF 100.000 anuales, no tendría problemas para enfrentar los gastos de un sistema de almacenamiento de las grabaciones. Hay que buscar soluciones intermedias.

Luego, el **Honorable Senador señor Quinteros** señaló que el objetivo del proyecto es proteger a los consumidores y no a las EMT. Si éstas son excluidas de los deberes que se están regulando, incluso podrían resultar perjudicadas, porque los consumidores van a preferir a otros proveedores, que les ofrezcan más garantías.

Consideró que todos los proveedores, con independencia del tamaño de la empresa, deberían cumplir con las exigencias establecidas. No obstante, indicó que está dispuesto a ceder y aprobar la excepción, pero sólo respecto de las micro y pequeñas empresas. No está de acuerdo con excluir a la categoría superior, ya que, por ejemplo, en el Sur del país existen empresarios medianos, que son dueños de varias hectáreas de terreno y de miles de animales, que podrían cumplir con los requisitos propuestos.

En la misma línea, la **Honorable Senadora señora Pérez** indicó que este proyecto pretende proteger a los consumidores y, en especial, su derecho de retracto. Atendido lo anterior, es importante no excluir a nadie de estos deberes. Destacó que, en los hechos, las microempresas quedan exceptuadas de esta normativa, ya que difícilmente recurren a la contratación a distancia.

El señor Adrián Fuentes explicó que en la mesa de trabajo se propuso excluir a las microempresas, teniendo en cuenta que,

durante el año tributario 2015, un 64% de las empresas pertenecían a esa categoría. Como es un número considerable de emprendedores, no se les quiso aplicar la medida más gravosa, que es la de grabar y almacenar la conversación telefónica.

Agregó que el Ejecutivo considera excesivo considerar dentro de la excepción a las pequeñas o medianas empresas, ya que algunas tienen ganancias considerables. Hacerlo podría ser contrario a la finalidad de proteger a los consumidores.

El Honorable Senador señor Tuma sostuvo que estaría de acuerdo con aprobar una excepción que abarque a las micro y pequeñas empresas, MIPES Hizo presente que la cifra señalada por el Ejecutivo se refiere a la cantidad de empresas y no de montos de facturación. El 85% de las transacciones corresponde a las grandes empresas. Consideró que no es razonable exigirle a las MIPES cumplir con requisitos que implican costos, si a veces sus ganancias sólo alcanzan para cubrir los fastos de una familia.

El Honorable Senador señor Quinteros reconsideró su posición luego de escuchar las cifras entregadas por el Ejecutivo. Estimó que una pequeña empresa sí está en condiciones de cumplir con las exigencias propuestas, por lo que sólo estaría dispuesto a aprobar la excepción relativa a las micro empresas.

La Honorable Senadora señora Pérez manifestó estar de acuerdo con lo afirmado por el Honorable Senador señor Quinteros y por el Ejecutivo. Hoy se habla de la “economía colaborativa”, en que las transacciones de bienes y servicios se realizan a distancia. Las pequeñas empresas están utilizando las nuevas tecnologías en sus negocios y si son excluidas ahora de los deberes que se están regulando, en un tiempo más será necesario introducir modificaciones a la ley, para hacerse cargo de su situación.

El Honorable Senador señor Pizarro indicó que en la mesa de trabajo se había llegado a un acuerdo sobre eximir únicamente a las microempresas del deber en estudio. Le llama la atención que durante la sesión se hayan planteado otras alternativas. No tiene sentido que los asesores se reúnan para lograr acuerdos, y luego se intente introducir cambios de última hora. Si esto sigue ocurriendo, sería mejor que simplemente se termine con esta forma de trabajo.

Expresó que lo importante es proteger a los consumidores cuando lo pactado a distancia no se cumple por el proveedor. ¿En qué sector se está produciendo este problema? En todos. Las EMT también están empleando la contratación por vía remota. Señaló estar de acuerdo con la propuesta de excluir sólo a las microempresas del deber de conservar las grabaciones en el caso de contratos telefónicos. La idea es que las EMT no funcionen de manera informal, sino que se vayan “empresarizando”. Hay que lograr un equilibrio.

La Secretaría de la Comisión propuso a sus integrantes reemplazar, después de la expresión “bienes o servicios, la frase “que se oferten” por el término “contratados. De esta manera no quedan excluidos de la norma los casos en que el proveedor ofrece bienes y servicios a través de medios distintos al telefónico, y es el consumidor quien otorga su aceptación por esa vía.

A fin de votar las distintas alternativas planteadas durante el debate, el Honorable Senador señor Tuma presentó una indicación para sustituir el término “microempresas” por “micro y pequeñas empresas”.

-En votación, la indicación N° 1 del Honorable Senador señor Tuma fue rechazada por tres votos en contra, un voto a favor y una abstención. Votaron en contra los Honorables Senadores señora Pérez, y señores Pizarro y Quinteros; votó a favor el Honorable Senador señor Tuma; y se abstuvo el Honorable Senador señor Moreira.

-El nuevo inciso 3° propuesto para el artículo 12 A fue aprobado por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro y Quinteros, y se abstuvo el Honorable Senador señor Tuma.

O O O O O

Inciso 4°

La propuesta de redacción, formulada por el comité de asesores, para el nuevo inciso 4° del artículo 12 A de la L.P.C. es la que se indica a continuación:

“Una vez perfeccionado el contrato, dentro de las 24 horas siguientes, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato. Asimismo, tratándose de bienes o servicios que hayan sido ofrecidos por vía telefónica, y siempre que lo solicite el consumidor, los proveedores deberán remitir, dentro de las 24 horas siguientes al perfeccionamiento del contrato, copia de la conversación sostenida con el consumidor en la que conste su aceptación de la oferta realizada, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita su almacenamiento. De no cumplirse con esta obligación, se estará a lo dispuesto en el artículo 3 bis letra b) respecto a la extensión del plazo para ejercer el derecho de retracto, y si existiera discrepancia entre lo sostenido por el proveedor y el consumidor, se estará a lo declarado por éste último, salvo prueba en contrario.”

Respecto a todos los contratos celebrados a distancia, se mantiene la obligación del proveedor de remitir una copia escrita del contrato al consumidor, pero se incorpora un plazo de 24 horas

para cumplirlo. Adicionalmente, para el caso de los contratos celebrados por vía telefónica, se impone al proveedor el deber de enviar una copia de la conversación mantenida con el consumidor, a petición de este último, dentro del plazo de 24 horas. Las consecuencias del incumplimiento de este imperativo son la extensión del derecho de retracto, y una presunción simplemente legal relativa al contenido contractual establecida en favor del consumidor.

En cuanto al plazo de cumplimiento de los deberes regulados, el **Honorable Senador señor Moreira**, opinó que 24 horas es un lapso demasiado reducido. Propuso aumentarlo a cinco días hábiles, a fin de homologar esta normativa con la ya existente en materia de seguros.

El señor Andrés Herrera manifestó que un plazo de cinco días hábiles le parece excesivo. Hay muchos contratos celebrados a distancia, cuya ejecución puede ser anterior a ese término. Actualmente la ley establece el deber de remitir una copia escrita “una vez perfeccionado el contrato”: si bien no se indica un plazo concreto, la redacción da cuenta de la inmediatez con que debe hacerse el envío. Consideró que 48 ó 72 horas sería razonable.

Luego, el **Honorable senador señor Harboe** señaló que sería preferible hablar de días hábiles en vez de horas. De esta forma se evitarían problemas cuando hay muchos días feriados consecutivos.

Haciendo una recapitulación del proyecto, indicó que éste establece dos deberes diferentes: el de conservar cierta información durante cinco años, y el de entregar una copia escrita y una grabación dentro de 24 horas. Respecto de la primera obligación se exceptuó a las microempresas. Sin embargo, éstas igualmente deben enviar la confirmación escrita y la conversación, lo que supone que deben almacenar esos antecedentes por lo menos hasta su remisión, o sea, por 24 horas. En atención a los argumentos sostenidos durante el debate del inciso anterior, solicitó que se aclarara, en relación con las microempresas, si la exclusión del deber de conservación de la información implica también la exclusión del deber de envío de antecedentes.

El **Honorable Senador señor Tuma** afirmó que se exceptuó a las microempresas de la obligación de almacenar antecedentes durante cinco años, porque un sistema de respaldo es demasiado costoso. Algo diferente es el deber de envío de la copia escrita y de la grabación. Los consumidores tienen derecho a acceder al contenido del contrato, por lo que todo proveedor deberá enviar la confirmación y la conversación.

El **Honorable Senador señor Harboe** recomendó sustituir, en la primera oración del inciso, la expresión “el proveedor” por “todo proveedor”. Con la redacción actual podría interpretarse que la excepción relativa a las microempresas contemplada en el inciso anterior se extiende al deber de enviar la copia escrita del contrato. La unanimidad de los miembros de la Comisión aprobó la modificación.

En cuanto a la extensión del plazo, en atención a lo planteado por el Ejecutivo, el **Honorable Senador señor Moreira** propuso fijar un plazo de 3 días hábiles. La unanimidad de los integrantes de la Comisión estuvo de acuerdo.

-El nuevo inciso 4° propuesto para el artículo 12 A fue aprobado por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro, Quinteros y Tuma.

O O O O O

Inciso 5°

La mesa técnica sugirió la incorporación del siguiente inciso 5°:

“El consumidor podrá solicitar en cualquier momento, el envío de los antecedentes señalados en el inciso tercero precedente. El proveedor estará obligado a remitirlos al consumidor, en un plazo de 5 días hábiles contados desde dicha solicitud, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita su almacenamiento.”.

Este inciso regula la facultad del consumidor para solicitar la remisión de los antecedentes contemplados en el inciso 3° al proveedor, quien deberá enviarlos dentro de 5 días hábiles.

El Honorable **Senador señor Harboe** propuso hacer referencia a la excepción contemplada en el inciso 3° relativa a las microempresas, a fin de evitar que éstas se entiendan comprendidas dentro de los proveedores que deben cumplir este deber. La Comisión aprobó por unanimidad la sugerencia y solicitó a la Secretaría adaptar la redacción del inciso.

-El nuevo inciso 5° propuesto para el artículo 12 A fue aprobado por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señora Pérez, y señores Moreira, Pizarro, Quinteros y Tuma.

O O O O O

Artículo transitorio

Finalmente, el grupo de asesores propuso una disposición transitoria del siguiente tenor:

“Artículo transitorio.- Con respecto a las pequeñas empresas, de conformidad a lo señalado en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N° 20.416, la obligación de registrar, almacenar y mantener

disponible por el plazo de cinco años la conversación sostenida con el consumidor en la que conste la oferta aceptada, entrará en vigencia dentro del plazo de 18 meses contado desde la publicación de la ley en el Diario Oficial.”.

El objetivo de esta norma transitoria es conceder a las pequeñas empresas un plazo de 18 meses para implementar un sistema que les permita cumplir con el deber de conservar y mantener a disposición de los consumidores las conversaciones en que estos últimos hayan prestado su consentimiento para la celebración de contratos telefónicos.

El señor Adrián Fuentes explicó que en la actualidad un número importante de pequeñas empresas está ofreciendo productos y servicios a distancia. Se acordó entregarle a estos proveedores un lapso de 18 meses para realizar las gestiones necesarias para adaptarse a las nuevas exigencias impuestas.

El **Honorable Senador señor Tuma** consideró que el plazo no es suficiente y propuso extenderlo a 36 meses, con el objetivo de facilitar a las pequeñas empresas la implementación de un sistema de almacenamiento de las grabaciones. Estas EMT necesitan más tiempo para adecuarse a la nueva normativa. A modo ejemplar, hizo referencia a la ley sobre facturación electrónica, señalando que a las EMT les tomó 10 años para adaptarse a ella.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Pizarro** consideró que un plazo demasiado extenso da una señal errónea. Se da a entender que la nueva regulación no se va a implementar.

La mayoría de los miembros de la Comisión estuvo por mantener el plazo de 18 meses.

-El artículo transitorio propuesto fue aprobado por cuatro votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los Honorables Senadores señora Pérez, y señores Pizarro, Quinteros, y Tuma, y se abstuvo el Honorable Senador señor Moreira.

Justificando su voto, el **Honorable Senador señor Tuma** sostuvo que está de acuerdo con conceder un plazo a las pequeñas empresas para que la nueva normativa les sea aplicable. Sin embargo, en su opinión, el plazo debería ser más extenso.

El **Honorable Senador señor Moreira**, en justificación de su voto, señaló que debe ser coherente con la votación realizada a propósito de la indicación presentada por el Honorable Senador señor Tuma, en la que también se abstuvo.

TEXTO DEL PROYECTO

En conformidad con los acuerdos precedentemente consignados, la Comisión tiene el honor de proponer la aprobación en general del siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 12 A de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Reemplázase en el inciso primero la oración “el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.” por la siguiente: “el consentimiento se entenderá formado sólo si el consumidor ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales y específicas del mismo, la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas y ha manifestado expresa e inequívocamente su aceptación.”.

2) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la frase “aceptado en forma”, la expresión “expresa e”.

3) Incorpórase el siguiente inciso tercero, nuevo:

“Los proveedores de bienes o servicios ofrecidos a través de catálogos, avisos o cualquier otro medio electrónico o forma de comunicación a distancia, deberán registrar, almacenar y mantener disponible la publicidad, folletería, las condiciones generales y específicas ofrecidas o aquellos antecedentes que den cuenta de la oferta aceptada, por un plazo de 5 años. Adicionalmente, tratándose de bienes o servicios contratados por vía telefónica, los proveedores, salvo las microempresas de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo de artículo 2° de la ley N° 20.416, deberán registrar, almacenar y mantener disponible por el mismo plazo, la conversación sostenida con el consumidor en la que conste la oferta aceptada.”.

4) Modifícase el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, en el siguiente sentido:

a) Introdúcese, después de la frase “Una vez perfeccionado el contrato”, la expresión “, dentro de los 3 días hábiles siguientes”.

b) En la oración “el proveedor estará obligado”, sustitúyese el término “el” por la palabra “todo”.

c) Incorpórase a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, lo siguiente:

“Asimismo, tratándose de bienes o servicios que hayan sido contratados por vía telefónica, y siempre que lo solicite el consumidor, los proveedores deberán remitir, dentro de los tres días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, copia de la conversación sostenida con el consumidor en la que conste su aceptación de la oferta realizada, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita su almacenamiento. De no cumplirse con esta obligación, se estará a lo dispuesto en el artículo 3 bis letra b) respecto a la extensión del plazo para ejercer el derecho de retracto, y si existiera discrepancia entre lo sostenido por el proveedor y el consumidor, se estará a lo declarado por éste último, salvo prueba en contrario.”.

5) Agrégase el siguiente inciso quinto, nuevo:

“El consumidor podrá solicitar en cualquier momento el envío de los antecedentes señalados en el inciso tercero precedente. El proveedor, salvo que se trate de las microempresas a que se refiere el inciso tercero, estará obligado a remitirlos al consumidor, en un plazo de 5 días hábiles contados desde dicha solicitud, por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que permita su almacenamiento.”.

o o o o o

Artículo transitorio.- Con respecto a las pequeñas empresas, de conformidad a lo señalado en el inciso segundo del artículo 2º de la ley N° 20.416, la obligación de registrar, almacenar y mantener disponible por el plazo de cinco años la conversación sostenida con el consumidor en la que conste la oferta aceptada, entrará en vigencia dentro del plazo de 18 meses contado desde la publicación de la ley en Diario Oficial.”

Acordado en sesiones celebradas los días 8, 15 y 22 de junio, 6 y 20 de julio, y 10 de agosto de 2016, con la asistencia de los Honorables Senadores señor Iván Moreira Barros (Presidente), señora Lily Pérez San Martín y señores Jorge Pizarro Soto, Rabindranath Quinteros Lara y Eugenio Tuma Zedán.

Sala de la Comisión, a 17 de agosto de 2016.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando la formación del consentimiento en los contratos ofrecidos telefónicamente.

BOLETÍN N° 10.375-03.

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: Modificar la regulación relativa a la contratación a distancia, contenida en la ley N° 19.496, estableciendo la exigencia de manifestación expresa e inequívoca de voluntad por parte del consumidor; y regulando deberes del proveedor de registro, almacenamiento y envío de antecedentes que den cuenta de las condiciones contractuales ofrecidas y aceptadas, a fin de prevenir el nacimiento de un contrato abusivo o con cláusulas desconocidas para el consumidor.

II. ACUERDOS: Aprobado en general por unanimidad de los miembros presentes de la Comisión (Unanimidad, 4x0) y en particular, en votaciones separadas, por 4 x 1 abstención, con excepción de los incisos tercero, que pasa a ser inciso cuarto, y quinto, nuevo, que fueron aprobados por unanimidad, 5x0.

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:

- Artículo único, que introduce modificaciones en el artículo 12 A de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

- Artículo transitorio, que regula la entrada en vigencia respecto de las pequeñas empresas.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: No hay.

V. URGENCIA: No tiene.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Moción de los Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: Primer trámite.

VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: Con fecha 4 de noviembre de 2015 ingresó al Senado, pasando a la Comisión de Economía.

IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO: Primer informe.

X. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA: Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión