



PROYECTO DE LEY QUE IMPONE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN MEDIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA ATENDER RECLAMOS Y CONSULTAS DEL CLIENTE

I. FUNDAMENTOS

La debida atención al cliente en la entrega de un servicio, de forma previa a la contratación o con posterioridad a esta, es indispensable para mantener un estándar de calidad y satisfacer las necesidades del consumidor.

También permite a los proveedores obtener una retroalimentación inmediata de sus clientes, y así poder mejorar el servicio o los bienes que dispone.

Por este motivo, se han generado diversos mecanismos para establecer una comunicación con los consumidores, por medio de call centers, mensajería instantánea, correo electrónico u otros formatos que permiten generar un diálogo entre proveedores y clientes, con el objeto de responder consultas o atender reclamos.

Este método de atención se ha diversificado en un contexto marcado especialmente por el avance del comercio en línea, y de los distintos formatos de venta a través de plataformas digitales, tendencia que aumentó durante el periodo de pandemia y continuó siendo un medio preferente para los consumidores.

Si bien, la compra online, trae múltiples beneficios tanto para el vendedor o prestador del servicio, como para el cliente, el carácter impersonal del negocio dificulta la interacción directa entre los actores, por este motivo, la presentación de reclamos y la formulación de consultas necesariamente se entabla a través de un medio virtual.

Lo anterior funciona perfectamente en una situación de normalidad, en la que el proveedor ofrece los canales de atención suficientes para que el cliente pueda presentar sus consultas de manera eficaz, y obtener una respuesta rápida.

Sin embargo, este escenario no siempre se cumple, toda vez, que algunos servicios no disponen de un servicio de atención, o teniendo uno, lo mantienen en deficientes condiciones.



A esto se suma, el constante desarrollo de tecnologías, softwares e inteligencia artificial, destinada automatizar los procesos. Un ejemplo de lo anterior, son las plataformas conocidas comúnmente como “asistentes en línea”. Estas tecnologías si bien aseguran una atención permanente, no siempre logran atender los requerimientos de los clientes, entregando respuestas tipo e imposibilitando la resolución de problemas más allá de lo contenidos en la base de datos.

Lo anterior genera cierta insatisfacción en los consumidores, viéndose obligados a concurrir presencialmente a resolver dudas o presentar reclamos. Esta situación, no solo es incómoda para el cliente por el gasto que conlleva el traslado y la inversión de tiempo para realizar el trámite, sino que también perjudica a muchas personas que, por su avanzada edad, o por padecer alguna discapacidad se ven imposibilitados de concurrir presencialmente.

II. IDEA MATRIZ

Este proyecto tiene como objetivo imponer a los establecimientos de comercio la obligación de disponer un medio de atención telefónica para atender consultas y responder reclamos, mecanismo que deberá mantenerse operativo durante todo el horario de atención. Todo lo anterior, se exige con el propósito de resguardar los derechos de los consumidores, garantizando un canal de comunicación efectivo con el proveedor de un producto o servicio.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: *Los establecimientos de comercio deberán disponer, a su costo, de un servicio de atención telefónica para responder reclamos y consultas. Este servicio deberá operar de manera efectiva y continua durante todo el horario de atención, exhibiéndose públicamente la información de contacto.*

El incumplimiento de esta obligación será sancionado con una multa de 3 a 10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal, la que se duplicará en caso de reincidencia.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARTA BRAVO S.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SERGIO BOBADILLA M.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE DONOSO C.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL LILAYU V.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GUILLERMO RAMIREZ D.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NATALIA ROMERO T.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARCO ANTONIO SULANTAY O.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HOTUITI TEAO D.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FLOR WEISSE N.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTIAN MOREIRA B.

