



11u(S)/11u  
S.78ª/372ª

Oficio N° 19.858

VALPARAÍSO, 24 de septiembre de 2024

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que, con motivo de las mociones refundidas, informe y demás antecedentes que se adjuntan, la Cámara de Diputados ha aprobado el siguiente proyecto de ley que Modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir llamadas telefónicas publicitarias de proveedores sin consentimiento del consumidor, correspondiente a los boletines refundidos N° 15.610-03 y 16.041-03:

A S.E. EL  
PRESIDENTE DEL  
H. SENADO

#### PROYECTO DE LEY

Artículo único: Modifica ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en los siguientes artículos:

1. En el inciso primero del artículo 3:

a) Reemplázase en la letra e) la expresión “, y” por un punto y coma.

b) Sustitúyese en la letra f) el punto final por la expresión “, y”.

c) Añádese el siguiente literal g):

“g) No recibir llamados telefónicos o mensajería instantánea con objetivos publicitarios de



proveedores a menos que exista consentimiento expreso para aquello.”.

2. Reemplázase el artículo 28B por el siguiente:

“Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria realizada mediante llamados telefónicos o mensajería instantánea deberá contar con el consentimiento previo, expreso y específico del destinatario, el que deberá manifestarse a través de una declaración escrita o de un medio electrónico equivalente, o por un acto afirmativo que dé cuenta con claridad de la voluntad del titular. El incumplimiento de esta norma será sancionado con una multa de hasta 1000 unidades tributarias mensuales.

No se podrá obtener el consentimiento del destinatario cuando el proveedor haya iniciado el contacto telefónico.

El consentimiento no será libremente otorgado cuando el responsable lo recabe en el marco de una celebración de un contrato. Deberá ser obtenido con posterioridad a la celebración del mismo.

El consumidor puede revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento y sin expresión de causa, utilizando medios similares o equivalentes a los empleados para su otorgamiento, o en una plataforma digital claramente visible en la página web del proveedor.

Las comunicaciones enviadas por escrito deberán indicar su materia o asunto, la identidad del remitente



y una forma expedita en la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de estas. Una vez solicitada la suspensión, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.

Corresponde al responsable probar que contó con el consentimiento del titular de forma legal.”.

3. Incorpórase en el inciso penúltimo del artículo 37, a continuación del punto y aparte que pasa a ser seguido el siguiente párrafo:

“El máximo de contactos telefónicos, visitas u otras actuaciones de cobranzas permitidas por semana, deberán ser entendidas respecto de una determinada deuda, independientemente si la gestión ha sido realizada por el proveedor del crédito o por una empresa de cobranza extrajudicial, indistintamente. Con todo, el contacto telefónico o la gestión de cobranza deberá efectuarse mediante un número telefónico u otra fuente que sea reconocible o identificable previamente por el usuario.”.”.

\*\*\*\*\*



Lo que tengo a honra comunicar a V.E.

KAROL CARIOLA OLIVA  
Presidenta de la Cámara de Diputados

MIGUEL LANDEROS PERKIĆ  
Secretario General de la Cámara de Diputados