

Nº 304/SEC/16

Valparaíso, 8 de noviembre de 2016.

A S.E. el Presidente
de la Honorable
Cámara de
Diputados

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que, con motivo de la moción, informe y antecedentes que se adjuntan, el Senado ha dado su aprobación a la siguiente iniciativa, correspondiente al Boletín número 10.375-03:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 12 A de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Reemplázase, en el inciso primero, la frase “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 locución “expresa e”.

3) Incorpórase el siguiente inciso tercero:

“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 cinco 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 segundo 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 aceptación de la oferta.”.

4) Modifícase el actual inciso tercero, que ha pasado a ser cuarto, de la siguiente manera:

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

b) Sustitúyese la locución “el proveedor estará obligado” por “todo proveedor estará obligado”.

c) Incorpóranse las siguientes oraciones finales:
“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 esta obligación, se estará a lo dispuesto en la letra b) del artículo 3° bis 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:

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

Artículo transitorio.- Con respecto a las pequeñas empresas, de conformidad a lo señalado en el inciso segundo del artículo segundo 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 aceptación de la oferta, entrará en vigencia dentro del plazo de dieciocho meses contado desde la publicación de la presente ley en Diario Oficial.”.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

JAIME QUINTANA LEAL
Vicepresidente del Senado

MARIO LABBÉ ARANEDA
Secretario General del Senado