

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín, 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.

1° Que 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”.¹

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 podemos 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 llamas 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.

En mérito de lo anterior, vengo a presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Agréguese un nuevo artículo 12 B en la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

Artículo 12 B.- Los proveedores de servicios o productos que oferten por vía telefónica, deberán remitir las condiciones y cláusulas específicas de la oferta por escrito al consumidor, lo cual se podrá realizar por medios electrónicos. Podrá también el consumidor concurrir a alguna oficina comercial a solicitar una copia de las condiciones y cláusulas del servicio o producto ofrecido. El consentimiento no se formará mientras no medie respuesta escrita del consumidor.

1 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.