

PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, REGULANDO LA FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS OFRECIDOS TELEFÓNICAMENTE.	
BOLETÍN Nº 10.375-03	
LEY VIGENTE Nº 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.	PROYECTO DE LEY
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 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.	“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 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.”.

LEY VIGENTE N° 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.	PROYECTO DE LEY
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 inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.	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.”.

LEY VIGENTE N° 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.	PROYECTO DE LEY
Una vez perfeccionado el contrato, 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.	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

LEY VIGENTE N° 19.496 QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.	PROYECTO DE LEY
	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.”

