



ODECU

ODECU y proyecto de ley que establece
normas sobre protección de los derechos de
los consumidores regulando la formación del
consentimiento en los contratos ofrecidos
telefónicamente

junio 2016



ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Respecto al proyecto de ley que incorpora un artículo 12 B a la Ley 19.496 (en adelante "LPC"), que regula la situación de los productos o servicios que se oferten por vía telefónica, se formulan los siguientes comentarios:

- Actualmente la LPC considera en su artículo 3 bis letra b) el derecho a retracto del consumidor en el caso de la aceptación de ofertas hechas a distancia, el que puede ejercer dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio. Este derecho, sin embargo, **no puede ejercerse si el proveedor dispone que el mismo no operará**. Es decir, el proveedor puede decidir que no tendrá lugar el derecho a retracto en la situación señalada.

- Por otro lado, el artículo 12 A de la LPC dispone en su primer inciso que en los contratos en que se aceptare una oferta por el consumidor realizada a través de catálogos, avisos **o cualquier 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.**
- Es decir, sólo en la medida en que operen las exigencias antes referidas, se entenderá formado el consentimiento.

- El inciso final del artículo 12 A de la LPC señala que **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.
- Se desprende de lo anterior, el que el consentimiento del consumidor se puede formar a distancia, y en la medida en que tenga acceso a las condiciones generales del contrato y cuente con la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Ello, sin perjuicio de su derecho a retracto, salvo que el proveedor indique que el mismo no opere.

Problemas relacionados con el proyecto:

- Habitualmente se utiliza una grabación o el mismo operador telefónico dice la frase “esta llamada podría ser grabada”.
- Sería perfectamente posible que éste no grabe la conversación o que la grabe sólo parcialmente, lo que podría ser perjudicial para el consumidor.
- La 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.
- No es posible corroborar la identidad de la persona contratante, ni menos su capacidad legal de contratar.
- Estamos de acuerdo con regular las malas prácticas que generan abusos de los consumidores, sobre todo de aquellos más vulnerables



En particular respecto de las ofertas realizadas por vía telefónica se realizó un levantamiento de reclamos del sitio web www.reclamos.cl, pudiendo observar que los principales problemas que presenta este tipo de contratación son los siguientes:

- La ejecutiva telefónica ofrece un seguro, dice todo el script, y cuando preguntan al consumidor si está de acuerdo, éste dice que no y ella contesta “pero si le detallamos todo y usted estuvo de acuerdo”. Ante la insistencia del consumidor que no estaba de acuerdo, la ejecutiva le indica que ahora tiene que esperar a que le llegue el contrato a la casa y sólo ahí puede renunciar.

- La ejecutiva telefónica ofrece seguro dental, le indica al consumidor que puede atenderse en una determinada clínica (que le interesa al consumidor) y éste toma el seguro. Al momento de querer hacer efectivo el mismo (y pedir una hora) le informan que ese seguro no opera en la clínica informada sino en centros odontológicos distintos a la misma.
- La ejecutiva llama ofreciendo un seguro, el consumidor le indica que no le interesa, pero una vez terminado el script la ejecutiva le indica que una vez que llegue el contrato a su casa debe llamar a un número telefónico para renunciar al seguro. Cuando llega el contrato a la casa del consumidor el número de teléfono que le dieron no correspondía.

Conclusión:

- Una vez formalizado el acuerdo telefónico, se debería regular con mayor detalle el envío de información ex post al consumidor: **Resumen y Contrato.**
- Además, se debería regular el plazo para enviar esta información, y que éste sea acotado, por ejemplo, máximo 72 horas.
- El consumidor debiera acceder a un retracto en un plazo superior a lo que establece la actual Ley, debiéndose incorporar el derecho de retracto como un derecho irrenunciable de los consumidores y establecer, como regla general para la seguridad y certeza de las operaciones, sistemas de verificación y confirmación de la compra. Ampliándose, así, su vigencia.

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Tal como está el proyecto podría significar **el fin de las ventas telefónicas**, ya que la formación del consentimiento se producirá sólo con la respuesta por escrito, limitando el contacto telefónico sólo al aspecto promocional.
- La pregunta es si se va a prohibir o solamente se va a regular.

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS