**MINUTA**

**Proyecto** **: “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando la formación del consentimiento en los contratos ofrecidos telefónicamente”**

**Boletín :** **10.375-03**  **Iniciativa :** Moción

**C. Origen :** Senado

**F. Ingreso :** 4 noviembre de 2015.

**Quorum :**

**Urgencia :** Sin Urgencia.

**Etapa :** Primer Trámite Constitucional **/** Discusión General.

**Objetivo del Proyecto:**

Modificar la regulación relativa a la contratación telefónica, obligando al proveedor a dar a conocer al consumidor las cláusulas contractuales por escrito, y debiendo este último manifestar su consentimiento por la misma vía, a fin de prevenir el nacimiento de un contrato abusivo o con cláusulas desconocidas para el consumidor.

**Desarrollo:**

La Contratación a través de llamados telefónicos, es algo cada vez más común en Chile y en el mundo, en tal sentido debe regularse esta situación de modo tal que no se produzcan abusos y erróneas interpretaciones respecto de los derechos y obligaciones que emanan de los diferentes contratos.

El SERNAC, entiende **“**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 PL señala los siguientes problemas que se presentan en la *Contratación Telefónica*:

1. Gran parte de las personas que sienten vulnerados sus derechos como consecuencia de esta forma de contratación son los adultos mayores.
2. 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.

1. 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
2. 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.
3. Posibles fallas en las comunicaciones.
4. No es posible corroborar la identidad de la persona contratante, ni menos su capacidad legal de contratar.
5. Los problemas anteriores desembocan en la imposibilidad para el cliente de conocer a cabalidad el servicio que se está contratando.

El **Senador Harboe,** señaló que este PL busca contribuir a las relaciones justas entre consumidor y proveedor, y básicamente expuso, entre otras ideas:

* La contratación telefónica es una alternativa económicamente rentable, pero no siempre justa para los consumidores.

- No se trata de prohibir esta modalidad de contratación, sino de regular antes de que se masifiquen los abusos y reclamos.

El **art. 12 A de la Ley del Consumidor,** regula la contratación por medios electrónicos o a distancia, los que incluyen la venta telefónica.

Establece los siguientes **requisitos copulativos** para la formación del consentimiento:

**i.-** Información previa de las condiciones generales del contrato en forma clara, comprensible e inequívoca.

**ii.-** Posibilidad de almacenar o imprimir el contrato previamente.

**iii.-** Aceptación inequívocade las condiciones ofrecidas por el proveedor.

**iv.-** Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor debe enviar confirmación y copia escrita del mismo. La consecuencia del incumplimiento es la extensión del derecho de retracto del consumidor, regulado en el artículo 3°.

Este PL no prohíbe las ventas telefónicas, sino más bien, solo las regula, en tal sentido propone 2 obligaciones, para que pueda formarse el consentimiento:

**a) Obligación para el proveedor de remitir al consumidor las condiciones y cláusulas específicas de la oferta, por escrito al consumidor.**

**b) Exige que antes de formarse el consentimiento se reciba respuesta escrita del consumidor.**

Con esta modificación las **ventas telefónicas** se transforman en **ofertas telefónicas,** esto es, una forma de informar y proponer a los consumidores determinado contrato.

Lo que significa que el Contrato se forma y produce sus efectos, desde que se reciba la respuesta escrita del Consumidor.

**Observaciones:**

Este PL es un avance por cuanto, transforma las **“ventas telefónicas”** en **“ofertas telefónicas”,** lo que implica que el contrato no se formará con la aceptación del consumidor a través de la llamada.

Se perfeccionará una vez que el consumidor envíe su aceptación por escrito.

Esto restringirá los abusos, y permitirá a los consumidores conocer realmente los bienes y servicios que contrate.

Por lo anterior, propongo- salvo su mejor parecer- aprobar este PL