

# PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE UN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR POR UN TELEOPERADOR EN EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS PRIVADAS

## Antecedentes

En la actualidad, resulta cada vez más frecuente el empleo de call center o contact center, es decir, el uso comercial de canales electrónicos o telefónicos para ventas y transacciones de bienes y servicios, los que facilitan el acercamiento entre consumidores y vendedores e impulsan de forma importante la economía.

Esta tecnología, que permite el comercio a distancia sin desplazamiento físico, se ha incrementado en los últimos años y más aún durante la pandemia, lo que obliga a revisar el marco normativo vigente y adoptar las medidas legislativas que mejor aborden esta prestación de servicio y la calidad que se le entrega a los consumidores. Lo anterior, considerando además el espíritu de la Ley 19.496, sobre proyección de los derechos de los consumidores, cuyo principal objetivo es precisamente la protección de sus derechos, entendiendo que es ésta la parte más débil frente a la posición que detenta el proveedor del bien o servicio.

En relación a ello, ha sido el propio SERNAC quien ha estado realizando fiscalizaciones a estas empresas en virtud de una serie de reclamaciones y alertas que han levantado los consumidores, detectando falencias tales como la ausencia de respuesta o esperas interminables para acceder a un ejecutivo, mal o nulo servicio de teleoperadores, entre otras. En este sentido, en palabras del propio director del servicio, "si la única forma de contactar a una empresa es por canales a distancia, deben funcionar adecuadamente y **entregar la información solicitada por el consumidor de manera más expedita posible**. Entendemos que puede haber problemas en varias áreas, pero que se le responda el teléfono o correo al consumidor, es lo mínimo exigible".

De lo descrito anteriormente se constata que no contamos con una legislación nacional que regule especialmente estas materias y permita otorgar protección



efectiva a los consumidores, sin perjuicio de las modificaciones a la ley 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores, incorporando nuevos derechos a los ya contemplados por la ley 19.496, que establece Normas sobre protección de los derechos de los consumidores<sup>1i</sup>, pero dejando sin regular la atención que los proveedores de empresas de bienes y servicios deben tener hacia los consumidores.

Por ello, esta iniciativa lo que propone es regular expresamente estos canales de atención remota con el objeto de proteger los derechos de los consumidores, regulando los derechos y obligaciones que deben ser cumplidos por el proveedor del servicio al momento de contratar, modificar la contratación, terminar un servicio, dar seguimiento de productos, entre otros, incorporando una normativa que permita evitar la actual desprotección que existe, generando condiciones que otorguen una mayor simetría entre los consumidores y las empresas con las que se interactúa mediante estos centros de contacto.

### **Legislación Comparada**

El 31 de mayo recién pasado, se aprobó por parte del Consejo de Ministro de España, el anteproyecto de Ley de Servicio de Atención al Cliente, la cual obliga a las empresas de servicios, tanto públicas como privadas a:

- Responder en un tiempo límite de tres minutos
- Los consumidores deben ser atendidos por una persona y no un robot.
- El tiempo para resolver las reclamaciones debe ser en 15 días
- Respecto de servicios básicos, la empresa debe informar los motivos de corte de suministro y restaurarlo en menos de dos horas
- Asistencia los 7 días de la semana, las 24 horas de empresas de servicios continuados

---

<sup>1</sup> Párrafo 1° Los derechos y deberes de los consumidores, artículos 3 y siguientes; Párrafo 3° Obligaciones del proveedor, artículos 12 y siguientes de la mencionada ley.



- Sanciones al incumplimiento de esta ley, estableciendo multas que van desde los 150 a 15.000 euros respecto de infracciones leves y multas de 100.000 euros<sup>2</sup> para infracciones graves
- Finalmente, implementar un sistema de evaluación que comprobará el cumplimiento de la normativa

### **Objetivo del proyecto de ley**

Crear por parte de las empresas de bienes y servicios privadas, un sistema de atención hacia los consumidores, el cual sea atendido por teleoperadores, prescindiendo de cualquier sistema de respuesta automático.

### **Disposiciones de la legislación vigente que se verán afectadas**

El proyecto de ley no afectará ningún precepto legal del sistema normativo nacional

POR TANTO,

Vengo a presentar a esta Corporación, para que tengan a su consideración, el siguiente:

---

<sup>2</sup> Valor del Euro al 06 de junio de 2022: 871.88 pesos chilenos. Fuente: [https://si3.bcentral.cl/indicadoressiete/secure/Serie.aspx?gcode=PRE\\_EUR&param=cgBnAE8AOQBIAgCAlwBiAFUALQBsaEcAYgBOAEkASQBCAEcAegBFAFkAeABkADgASAA2AG8AdgB2AFMAUgBYADIAQwBzAEEARQBMAG8ASgBWADQATABrAGQAZAB1ADIAeQBBAFAAZwBhADIAbABWAHcAXwBXAGgATAAkAFIIVAB1AEIAbAB3AFoAdQBRAFgAZwA5AHgAdgAwACQATwBZADcAMwAuAGIARwBFAFIASwAuAHQA](https://si3.bcentral.cl/indicadoressiete/secure/Serie.aspx?gcode=PRE_EUR&param=cgBnAE8AOQBIAgCAlwBiAFUALQBsaEcAYgBOAEkASQBCAEcAegBFAFkAeABkADgASAA2AG8AdgB2AFMAUgBYADIAQwBzAEEARQBMAG8ASgBWADQATABrAGQAZAB1ADIAeQBBAFAAZwBhADIAbABWAHcAXwBXAGgATAAkAFIIVAB1AEIAbAB3AFoAdQBRAFgAZwA5AHgAdgAwACQATwBZADcAMwAuAGIARwBFAFIASwAuAHQA)



## PROYECTO DE LEY

### **ESTABLÉZCASE UN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR POR MEDIOS DE TELEOPERADORES EN EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

Artículo Único: Créase el siguiente Sistema de Atención al Consumidor por Medio de Teleoperadores en Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios Públicas y Privadas.

**Artículo 1:** Se entenderá por servicio de atención al cliente: los medios de interlocución que la empresa pone a disposición de los usuarios, cuya finalidad es la emisión de información, recepción de consultas, gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a la venta de bienes o a la prestación de servicios, independientemente de que sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

Teleoperador: persona que se desempeña en un call-center o servicio análogo y, que entrega respuesta a consultas, problemas o inquietud que realicen los consumidores. Su contratación se registrará por lo establecido en el artículo 152 quater del Código del Trabajo

Reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas.

Incidencia: cualquier gestión relativa a la ejecución del contrato o de la oferta comercial realizada, tal como la comunicación de averías, la solicitud de baja del servicio en su conjunto o de alguna de las prestaciones o facilidades adicionales, el alta en una nueva oferta, el cambio de tarifas o del plan de precios y otras análogas.



Consulta: solicitud de asesoramiento a la clientela en relación al bien o servicio contratado o que sea ofertado por la empresa.

**Artículo 2** Las empresas proveedoras de bienes y servicios deberán contar con un servicio de teleoperadores, el cual deberá dar solución a las consultas, reclamos o cualquier inquietud de los consumidores. Se entenderá proveedor y consumidor, de acuerdo a lo establecido en la ley 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Adicionalmente para la efectiva aplicación de esta ley, también serán considerados consumidores las personas y usuarias que hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento y las personas consumidoras y usuarias que siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado

Las empresas deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a la clientela a las personas consumidoras vulnerables, en especial a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. En el ámbito de aplicación de esta ley se tendrán en cuenta los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal.

**Artículo 3:** El tiempo de respuesta para atender no debe superar los tres minutos, contados desde que ingresa un llamado a la central telefónica de dicho proveedor. Una vez ingresado el reclamo, el proveedor deberá entregar al consumidor una constancia mediante la entrega de un código que lo identifique que permita la constancia del contenido, la fecha y la hora de su recepción por el destinatario, en el momento inicial de su presentación y enviarlo por medios electrónicos. Deberá registrar el mismo en un soporte duradero hasta por 6 meses. A su vez deberá comunicar el tiempo máximo previsto para la resolución de los distintos tipos de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias posibles

**Artículo 4:** Cualquier reclamación hecha por un consumidor a alguna empresa proveedora de bienes y servicios, deberá regirse por una respuesta por cualquier medio por dentro de los 10 días hábiles siguientes, contados desde que la



reclamación ingresó por medio de un teleoperador. La falta de respuesta a dicha reclamación será sancionada de acuerdo a lo establecido en esta ley.

**Artículo 5:** La resolución de las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias deberá estar debidamente motivada. En ningún caso se podrá cerrar la tramitación de una consulta, queja, reclamación o incidencia por caducidad o prescripción no imputables a la clientela. En aquellos casos en los que alegue caducidad por causas imputables a la clientela, la empresa asumirá la carga de la prueba. El medio utilizado para comunicar la resolución de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias a los usuarios será el mismo por el que se haya presentado la consulta, queja, reclamación o incidencia o por aquel que el mismo hubiera elegido de entre los puestos a disposición por el proveedor. En caso de que la reclamación se cierre a través de una llamada telefónica, la empresa deberá grabar la llamada con la finalidad establecida en este artículo e informará del medio para acceder a ella en el soporte que se remita.

**Artículo 6:** Para dar cumplimiento a la presente ley, las empresas proveedoras deberán contar con un departamento de control de gestión que vele por el correcto funcionamiento de los teleoperadores, así como también, de la eficacia de los tiempos de respuesta a las reclamaciones, consultas o inquietudes de parte de los consumidores. En ningún caso podrán realizarse encuestas de satisfacción del servicio con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia.

**Artículo 7:** El incumplimiento a esta ley, deberá ser informado al Servicio Nacional del Consumidor, a través de su plataforma OIRS.

**Artículo 8:** Verificado el incumplimiento por parte del SERNAC, el consumidor podrá realizar las acciones y denuncias contempladas en los términos que señala el Título IV de la ley 19.496 sobre Protección de Derechos del Consumidor

**Artículo 9:** Del tratamiento de datos. Todo tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la prestación del servicio de atención al cliente deberá




cumplir con lo previsto en la ley 19.628, además de lo dispuesto en la Ley de Protección de Derechos del Consumidor 19.496.

Ricardo Cifuentes Lillo

H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA

---





FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. RICARDO CIFUENTES L.

---

