



ALERTA

Ante las consultas recibidas últimamente sobre el particular, y visto la confusión de muchos usuarios sobre la normativa vigente y la prácticas comerciales, CausaComún desea informar:

1. Se han recibido comentarios sobre una nueva práctica comercial de algunas empresas de nuestro medio consistente en ofrecer determinados servicios y productos en forma telefónica, en especial a través del celular.
2. Algunos usuarios nos han preguntado si la aceptación de estas ofertas en forma verbal implica la formalización de un contrato de compra venta y, por tanto, la existencia de una obligación del consumidor.
3. En especial, se nos pregunta si al **no haber firmado ningún documento**, una empresa puede reclamar el pago de los servicios vendidos.

En vista de lo anterior, se expresa

1. De acuerdo a derecho, la aceptación de una oferta en tiempo y forma significa el perfeccionamiento de un contrato que genera **obligaciones** para ambas partes tanto para el comprador como para el vendedor.
2. Contrariamente a lo que se piensa popularmente – aunque es fácilmente verificable en la realidad – **la mayoría de los contratos que realizamos en nuestra vida cotidiana son tácitos y no requieren firma de ningún tipo.**
3. En el caso de las ofertas telefónicas, la aceptación de las ofertas queda registrada por la empresa debido a que las conversaciones de los usuarios con los vendedores son habitualmente grabadas.

Por lo tanto recomendamos,

- Prestar atención y tomar seriamente las ofertas recibidas por teléfonos fijos y celulares tomando conciencia que de lo expresado pueden surgir obligaciones que deberán ser cumplidas.
- Si por alguna razón no nos encontramos en situación de prestar la debida atención, no proseguir con la comunicación
- Tomar conciencia que la conversación está siendo grabada, y que dicha grabación se mantendrá en las bases de datos de la empresa vendedora.
- Ser muy claros y evitar frases vagas y condicionales como “me gustaría”, “sería interesante”, “podría probar”, etc; las que pueden ser interpretadas como aceptación de la oferta.
- CausaComún presentará a la brevedad una iniciativa ciudadana en sentido de limitar la recepción de ofertas no solicitadas por vía telefónica tal como existe en otros países.