

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

BOLETÍN Nº 12.409-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informar respecto del proyecto de ley de la referencia, en segundo trámite constitucional, iniciado en mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República, con urgencia calificada de “suma”.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado el día 22 de octubre de 2019. La Sala dispuso, en su oportunidad, que el proyecto fuera considerado por la Comisión de Economía.

A la sesión en que la Comisión estudió esta iniciativa, asistieron, especialmente invitadas, las siguientes personas:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: el Subsecretario, señor Ignacio Guerrero; el abogado, señor José Uriarte; los asesores, señora Ximena Contreras y señores José Tomás Otero y Diego Schaerer.

Otros asistentes:

De la Secretaría General de la Presidencia, la procuradora, señora Antonia Parada.

Los asesores, señoras Paula Silla (Senadora señora Ximena Rincón), Camila Madariaga (Senador señor Rodrigo Galilea) y señor Miguel Ángel Díaz (Senador señor Álvaro Elizalde).

Del Comité DC, la asesora, señora Constanza González, y del Comité PPD, el asesor, señor José Miguel Bolados.

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

El número 1 y letra a) del número 9, ambos del artículo 1 del proyecto de ley contienen normas de rango orgánico constitucional, de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo 77 de la Carta Fundamental.

Por lo anteriormente expuesto, y en consideración a lo establecido en el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República, tales normas requieren para ser aprobadas de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

De acuerdo a lo señalado en el mensaje, el objetivo del proyecto es modificar diversos textos legales con la finalidad de establecer medidas que incentiven y a la vez fortalezcan la protección de los derechos de los consumidores, buscando evitar la presencia de vacíos legales que faciliten la vulnerabilidad de tales derechos.

Con tal propósito se pretende focalizar este fortalecimiento, entre otras, en las siguientes materias:

- Procurar una mejor regulación tanto del derecho a retracto en compras celebradas por medios electrónicos como de los contratos de adhesión;

- Ampliar los derechos del consumidor financiero y el derecho de prepagado referido al consumo;

- Modificar las normas referidas a la garantía legal, estableciendo claramente que el consumidor tiene el derecho a elegir entre la trilogía de derechos que la ley establece.

- Mejorar el deber de información en caso de sobreventa de pasajes aéreos, ajustando en este caso las compensaciones en caso de denegación de embarque conforme a estándares internacionales.

También considera otras modificaciones incorporadas durante la tramitación en la Cámara de Diputados, a saber:

1. Extensión de la garantía legal.

2. Clarificar el derecho de optar por devolución de dinero si las reparaciones son deficientes.

3. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro la suspensión de los servicios.

4. Obligación de los proveedores de datos personales de informar a los consumidores afectados las violaciones de seguridad que afecten sus datos personales

5. Modificar el monto mínimo de prepagado de crédito desde 20% a 10%.

6. Otras medidas aeronáuticas: prohibición no-show; entregar asientos contiguos a grupos familiares; asegurar condiciones de seguridad para traslado de animales.

- 7.- Garantía especial para automóviles.

- 8.- Prohibiciones para entregar productos financieros a universitarios.

9.- Prohibición de descuentos sujetos a tarjetas de crédito.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

El proyecto consta de 3 artículos permanentes y un artículo transitorio.

El artículo 1°, con 16 numerales, introduce diversas modificaciones a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

El artículo 2°, en 6 numerales, introduce modificaciones al Código Aeronáutico.

El artículo 3° modifica el artículo 10, de la ley N°18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.

El artículo transitorio regula una obligación para las aerolíneas de entregar información relativa a esta nueva normativa, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la ley.

ANTECEDENTES

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

A. ANTECEDENTES JURÍDICOS

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

- Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.

- Código Aeronáutico.

- Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

B. ANTECEDENTES DE HECHO

El mensaje que dio origen a este proyecto.

1) FUNDAMENTOS DEL PROYECTO DE LEY

La protección adecuada de los consumidores es un elemento fundamental para mantener el equilibrio dentro del sistema económico como, asimismo, para garantizar la confianza de la ciudadanía.

El mercado y la relación entre sus participantes está afecto a constantes cambios tecnológicos y a nuevas prácticas en materia de contratación, lo que conlleva la necesidad de revisar con cierta periodicidad la normativa en materia de consumo, para que exista una efectiva defensa y protección de los derechos de los consumidores y para poder contribuir al desarrollo de industrias innovadoras mediante regulación que otorgue certeza jurídica. Los esfuerzos del legislador deben recaer precisamente en actualizar los estándares de protección de los derechos de los consumidores, buscando evitar la presencia de vacíos legales que puedan facilitar la vulneración de dichos derechos. Los avances tecnológicos implican un desafío especial en esta materia. El crecimiento constante del *e-commerce*, consistente en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de productos o servicios a través de Internet, ha tenido como consecuencia la apertura de nuevos mercados y, en definitiva, una nueva forma de comercializar bienes y servicios. Para ello, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha realizado importantes esfuerzos en los últimos años para educar y proteger a los consumidores en un contexto de creciente comercialización online.

Igualmente, el SERNAC ha logrado captar información del comportamiento del consumidor nacional. Dicha información, plasmada en los diversos estudios de comportamiento de mercados, de los consumidores y series estadísticas, entre otros, han permitido detectar aquellas áreas donde se requiere un especial reforzamiento a la normativa de protección de los derechos de los consumidores, como una adecuada regulación del derecho a retracto en compras a distancia, la clarificación de la forma en que se puede poner término a los contratos de adhesión, y la regulación de compra de medicamentos online, entre otras materias.

A su vez, a través de los reclamos de los consumidores ante el SERNAC en contra de empresas que han vulnerado sus derechos, se obtiene información relevante respecto de la regulación que requiere ser modificada o bien, de aquella que es vulnerada con mayor frecuencia. Así, por ejemplo, se ha detectado la necesidad de introducir clarificaciones respecto a la aplicación de la garantía legal; de las compensaciones por denegación de embarque por sobreventa de pasajes por parte de las aerolíneas; y, de regular el derecho que tienen los consumidores a prepagar en los contratos de naturaleza financiera en los que exista una relación de consumo. En base a la información recabada, y para evitar la vulneración de los derechos de los consumidores afectados, es necesario buscar el diseño de ajustes normativos, que sigan también el estándar internacional en las distintas materias de consumo y que, en definitiva, fomenten una relación equitativa entre las empresas y los

consumidores.

En tal sentido, es preciso revisar periódicamente nuestra legislación, a la luz del conocimiento práctico adquirido, en aras de corregir aquellas deficiencias que se puedan observar, en especial, para una mayor protección de los derechos de los consumidores.

2) CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

1) Modificación de la regulación del derecho a retracto.

El creciente uso de internet, así como la constante evolución tecnológica, genera la necesidad de ajustar nuestra legislación a las nuevas formas de contratación, en especial, aquellas que utilizan tecnologías de contratación y formación del consentimiento distintas de aquellas contempladas en el Código de Comercio.

El presente proyecto de ley busca modificar el derecho a retracto contemplado en el artículo 3° bis letra b) de la ley N° 19.496, que regula las compras celebradas por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Al respecto, señala la referida norma, que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.

De esta manera el proveedor puede excluir mediante texto expreso la aplicación de esta disposición.

Esta excepción se ha transformado en la regla general en la venta de productos y ha generado una desprotección del consumidor frente a casos en que el proveedor niegue el derecho a retracto.

En efecto, los proveedores comúnmente utilizan la exclusión del derecho a retracto en la venta de productos de importancia. Es por eso que el presente proyecto elimina la facultad que tienen los proveedores de disponer expresamente que no procede el derecho a retracto en la contratación asociada a productos, y traslada el ejercicio de dicho derecho a los consumidores.

2) Medios dispuestos por los proveedores para que los consumidores ejerzan sus derechos y comuniquen el término de los contratos de adhesión.

La regulación respecto a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión ha significado un gran avance en la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, un aspecto que admite perfeccionamientos y que regularmente genera conflictos entre proveedores y consumidores es la

forma en que estos últimos pueden poner término a los contratos. Así, por ejemplo, es común que se puedan suscribir contratos de adhesión por medios electrónicos, por teléfono o por medio de la visita de un ejecutivo, pero que luego solo se les pueda poner término físicamente en las oficinas del proveedor, en horarios limitados, con largas esperas y otras trabas que hacen imposible la terminación. Es por eso que se propone que los proveedores informen siempre a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos, según lo establecido en los mismos, y que en ningún caso se podrá exigir condiciones más gravosas que aquellas utilizadas para la contratación.

3) Ampliación de los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo.

La ley N° 20.555 del año 2011, introdujo a la ley N° 19.496, entre otras modificaciones, los derechos especiales que asisten al consumidor de productos o servicios financieros, los cuales tienen por objeto corregir la asimetría de información existente entre las partes y equilibrar las posiciones contractuales. En este ámbito, es importante hacer referencia a aquellos derechos que puedan establecer otras leyes en materia financiera, específicamente, aquellos que han sido consagrados en la ley N° 18.010 sobre normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que ella indica.

Dentro de esos derechos se encuentra el derecho de prepago, establecido en el artículo 10 de la ley N° 18.010, el cual es una norma de orden público que consagra un derecho irrenunciable del deudor. Sin perjuicio de ello, el ejercicio de este derecho está sujeto a un límite de 5.000 Unidades de Fomento en cuanto al monto del capital cuyo pago puede ser anticipado, esto es, en las operaciones de crédito de dinero cuyo importe en capital no supere el equivalente a dicho monto, se debe pagar una comisión de un mes o un mes y medio de intereses pactados calculados por sobre el capital que se prepaga, dependiendo de si se trata de un operación no reajutable o reajutable.

Dado que la ley N° 18.010 es un cuerpo normativo vigente desde larga data (1981), es necesario concordar sus disposiciones con el estatuto de la ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual persigue evitar condiciones injustificadamente ventajosas para una de las partes en este tipo de relaciones contractuales. De esta forma, se propone que, para efectos de ejercer el derecho de prepago en aquellas operaciones de consumo financiero regidas por la ley N° 19.496, no sea aplicable el límite de 5.000 Unidades de Fomento.

4) Libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria.

El presente proyecto de ley clarifica el derecho de opción del consumidor entre la garantía legal y las denominadas garantías voluntarias o convencionales. Algunos proveedores han interpretado que la norma actual impide al consumidor la libre elección entre ambas, aun cuando

el inciso noveno del artículo 21 de la ley N° 19.496 establece que, antes de ejercer alguno de los derechos que confiere el artículo 20 del mencionado cuerpo legal, el consumidor deberá hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

En síntesis, entendiendo la necesidad de lograr una efectiva protección de los derechos de los consumidores, una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria o convencional. Por ello, se propone establecer la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos del artículo 20 de la ley N° 19.496, o por aquella garantía otorgada por el proveedor.

5) Modificación en materia de deberes de información en caso de denegación de embarque de pasajeros por sobre venta u *overbooking* e incumplimiento de las medidas de mitigación y compensación de las aerolíneas.

El crecimiento de la oferta y demanda del servicio de transporte aéreo de pasajeros, junto con la apertura del comercio, ha facilitado la entrada de nuevas aerolíneas al país.

Como consecuencia de esto, se ha producido un aumento del tráfico aéreo y, con ello, la necesidad de ajustar la legislación a este mercado cada vez más masivo, con miras a proteger a los consumidores que utilizan cada vez con más frecuencia estos servicios.

El *overbooking* o sobre reserva permite a las líneas aéreas vender más asientos de los que posee un vuelo, lo cual, como se sabe, constituye una práctica comercial permitida por la ley.

En efecto, el Código Aeronáutico regula el *overbooking* en los artículos 133 y 133 letra A. Al respecto, señala que ante la denegación de embarque a un pasajero que se haya presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, la aerolínea deberá pedir, en primer lugar, voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad.

Como se advierte, estas disposiciones establecen la posibilidad de denegar el embarque, los baremos o montos indemnizatorios y otras medidas de mitigación a que tienen derecho los pasajeros.

Sin embargo, no se dispone de la información necesaria para que los consumidores pasajeros conozcan esta posibilidad y los derechos que le asisten. Asimismo, los montos de las indemnizaciones y

su forma de cálculo no se condicen con los estándares internacionales (como Estados Unidos y la Unión Europea).

Por eso, el presente proyecto de ley busca fortalecer el derecho del consumidor a ser informado con anticipación: (i) del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea en caso de sobre venta; y (ii) en ese caso, de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que tendrá a su favor. Asimismo, el proyecto ajusta las compensaciones según estándares internacionales, y modifica la fórmula de cálculo de las indemnizaciones que correspondan, cuyo monto se determinará según la diferencia entre la hora de llegada y la prevista para el vuelo inicialmente reservado y no según la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado, como lo dispone la ley vigente. Finalmente, se establecen ciertos deberes de información junto con una sanción contravencional en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, frente a su incumplimiento.

Finalmente, se hace presente que, para la elaboración de esta medida, se han analizado y considerado las ideas matrices y fundamentos de distintas mociones parlamentarias sobre la materia, entre las cuales destacan los boletines N° 8.602-03, iniciado en moción del Honorable Senador señor Chahuán, así como también, la moción presentada por las Honorables Diputadas señoras Sofía Cid, Marcela Hernando, Paulina Nuñez, Ximena Ossandón y Marcela Sabat, y los Honorables Diputados señores Jorge Brito, José Miguel Castro, Andrés Molina, Renzo Trisotti e Ignacio Urrutia, contenida en el Boletín N°12.306-15.

6) Respecto a la implementación de la receta médica electrónica mediante la creación de la Central Electrónica de Recetas.

Actualmente, el Código Sanitario permite a los facultativos la emisión de recetas médicas por medios electrónicos. Sin embargo, desde su incorporación expresa en la ley, la receta electrónica no ha tenido la utilización esperada, por lo que no ha beneficiado a los miles de chilenos que todavía deben ir físicamente a la farmacia a comprar sus medicamentos, entre otras razones, porque los facultativos no han adaptado sus sistemas para contar con firma electrónica avanzada. Siguiendo el ejemplo del *e-prescribing* de países desarrollados, como Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido, se propone eliminar el requisito de la firma electrónica avanzada para las recetas electrónicas; y, para efectos de seguridad y trazabilidad en la entrega de medicamentos, se propone la creación de una Central Electrónica de Recetas, a la que cada facultativo podrá enviar las recetas electrónicas que prescriba, y en el caso de recetas retenidas y recetas cheque deberá enviar, y a la que tendrán acceso sólo los proveedores de medicamentos certificados y autorizados por el paciente. De esta manera, bastará para los pacientes ingresar su rol único tributario en la página web de las farmacias, para que ellas verifiquen la existencia de la receta en la Central Electrónica de Recetas y expendan el medicamento de forma *online*, pudiendo ser entregado en la dirección que determine el paciente. Esto no solo beneficiará a millones de personas que físicamente están imposibilitados de ir a las farmacias, sino que, además, impedirá la falsificación de las recetas producto de los requisitos técnicos exigidos en el

sistema para el envío y la administración de la Central de Recetas Electrónicas, cuyo acceso estará restringido al facultativo y al proveedor autorizado.

DISCUSIÓN EN GENERAL

En sesión de 14 de noviembre de 2019, la Comisión invitó especialmente **al Subsecretario de Economía y de Empresas de Menor Tamaño, señor Ignacio Guerrero.**

En lo sustantivo, el señor Guerrero indicó que Chile debe corregir aspectos en el ordenamiento normativo e institucional que han generado desigualdades en la sociedad. Esas desigualdades se reflejan en el trato, oportunidades y en el acceso a bienes públicos y privados. Las modificaciones deben realizarse con sentido de urgencia, hoy más que nunca.

Este proyecto de ley tiene como objetivo proteger a los ciudadanos, fortaleciendo sus derechos ante situaciones de abuso o injusticia. Específicamente, el proyecto consiste en un conjunto de medidas concretas, todas ellas enfocadas al logro de los siguientes objetivos:

1.- Disminuir las asimetrías de información al contratar y contratar productos y servicios a través de una mayor transparencia y claridad en las condiciones;

2.- Eliminar privilegios y aumentar la competencia en mercados con barreras regulatorias que entregan servicios deficientes a los ciudadanos.

3.- Simplificar y estandarizar la información de los contratos para facilitar su comprensión por parte de los ciudadanos al momento de contratar o modificar los mismos;

4.- Interceder en aquellos casos donde se identifiquen situaciones abusivas, ya sea por inequidad negociadora de las partes, como por la presencia de altos costos de transacción asociados a los contratos.

El Gobierno propone este proyecto de ley considerando el equilibrio que debe existir entre los distintos actores, y el rol de la autoridad en ello.

Finalizó señalando que el proyecto forma parte de la agenda de justicia social impulsada por el Gobierno. Fortalecerá el respeto y la defensa de los derechos de los consumidores, y también contribuirá claramente a establecer regulaciones que otorguen certeza jurídica. Pidió su pronta aprobación.

Luego, **el asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señor José Luis Uriarte**, expuso el detalle del contenido del proyecto.

A modo introducción, el señor Uriarte se refirió a las medidas incluidas en el proyecto de ley pro consumidor, distinguiendo entre las medidas originales en el proyecto que fueron aprobadas y aquellas que se incorporaron en el primer trámite constitucional por indicaciones aprobadas.

Medidas originales del proyecto aprobadas por la Cámara de Diputados:

1. Perfeccionar la regulación del derecho a retracto.
2. Facilitar la terminación de los contratos de adhesión.
3. Ampliar los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo.
4. Libre elección del consumidor entre la garantía legal y la garantía voluntaria.
5. Nuevos derechos en caso de denegación de embarque de pasajeros por sobre venta e incumplimiento de las medidas de mitigación y compensación de las aerolíneas.

Medidas aprobadas en primer trámite por la vía de indicaciones

1. Extensión de la garantía legal.
2. Clarificar el derecho de optar por devolución de dinero si las reparaciones son deficientes.
3. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro la suspensión de los servicios.
4. Obligación de los proveedores de datos personales de informar a los consumidores afectados las violaciones de seguridad que afecten sus datos personales
5. Modificar el monto mínimo de prepago de crédito desde 20% a 10%.
6. Otras medidas aeronáuticas: prohibición no-show; entregar asientos contiguos a grupos familiares; asegurar condiciones de seguridad para traslado de animales.

Medidas incorporadas en primer trámite que deben ser analizadas en segundo trámite son las siguientes:

- 1.- Garantía especial para automóviles.
- 2.- Prohibiciones para entregar productos financieros a universitarios.
- 3.- Prohibición de descuentos sujetos a tarjetas de crédito.

Luego el señor Uriarte desarrolló en detalle cada una de las modificaciones señaladas.

1.- Derecho a retracto en compras electrónicas.

El señor Uriarte indicó que la motivación para formular esta modificación es hacer efectivo el derecho a retracto en ventas online.

Connotó que, en la práctica, los consumidores se ven expuestos a condiciones distintas si compran online a si compran presencialmente. Esto se debe a que los proveedores pueden excluir expresamente el derecho a retracto de los consumidores en compras electrónicas. Esta excepción se ha vuelto la regla general.

Los reclamos relacionados a compras por internet superaron los 40.000 el año 2017, subiendo 70% respecto del año anterior y más de cinco veces el número de reclamos del 2011.

Al respecto, el proyecto propone una modificación al artículo 3 bis letra b) de la ley N° 19.496, estableciendo que el derecho a retracto operará siempre para compras electrónicas. La finalidad es que respecto del derecho a retracto no haya diferencias entre la compra presencial y la compra on line. El proyecto plantea terminar con tal diferencia.

Precisó que se aplicará solamente para compra de bienes, manteniéndose un sistema diferenciado para los servicios, por su naturaleza.

También considera un reglamento que dictará el Ministerio de Economía, donde se establecerán aquellos bienes respecto de los cuales no operará el derecho a retracto, considerando su naturaleza.

Respondiendo a una consulta de **la senadora señora Rincón**, el señor Uriarte precisó que tal norma regirá únicamente para las compras nacionales, quedando fuera las compras internacionales. Regirá respecto de compras a empresas sujetas a las normas de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. La senadora señora Rincón indicó que es importante precisar este punto para no generar expectativas que no se cumplirán. Hizo un llamado a ser muy cuidadosos al respecto.

2.- Facilitar la terminación de contratos de adhesión.

La finalidad es facilitar la terminación de los contratos de adhesión, de tal manera de igualar la forma de contratar a la forma de descontratar. Es común que se puedan suscribir contratos de adhesión por medios electrónicos, por teléfono o por medio de la visita de un ejecutivo, pero que luego sólo se les pueda poner término físicamente en las oficinas del proveedor. Existe poca claridad en los contratos respecto a dicha terminación, que además implica limitaciones de horario y sucursal, imposibilitando en la práctica poner término a estos contratos.

Durante el año 2018, los consumidores presentaron más de 7.500 reclamos en el Sernac respecto a las barreras para terminar contratos de adhesión.

Para tal efecto, el proyecto modifica los artículos 16 y 17 A de la ley N° 19.496, estableciendo que no tendrán efecto en los contratos de adhesión aquellas cláusulas que establezcan medios y condiciones más gravosas para su terminación, que para su contratación. Es decir, el término de los mismos deberá ser con las mismas facilidades utilizadas en su celebración.

Los proveedores deberán informar al consumidor, al momento de contratar, los medios a través de los cuales se podrá hacer efectiva la terminación de los contratos.

3.- Facilitar el prepago de créditos.

La finalidad de esta medida es homologar las condiciones y costos que enfrentan las personas naturales si desean pagar anticipadamente un crédito hipotecario y reformar los derechos financieros para consumidores.

La ley establece como derecho irrenunciable el prepago de un crédito. No obstante, sólo en el caso de las operaciones equivalentes a un capital menor a 5.000 UF, la comisión de prepago está limitada a un mes de intereses para operaciones no reajustables, y un mes y medio para el caso de las operaciones reajustables.

El proyecto propone para este efecto una modificación a los artículos 3° y 17 D de la ley N° 19.496, estableciendo expresamente que serán derechos de los consumidores aquellos establecidos en otras leyes, especialmente, en la ley N° 18.010.

Tratándose de operaciones regidas por la ley N° 19.496, los límites de comisión de prepago establecidos por la ley N° 18.010 se aplicarán independientemente del capital adeudado, incluso para aquellos casos en que excedan las 5.000 UF. En otras palabras, elimina tal umbral de las 5.000 UF para la determinación del monto de la comisión de prepago, por lo que la comisión de prepago para créditos mayores a 5.000 UF será igual a las demás.

La **senadora señora Rincón** hizo presente que, junto a otros señores senadores, había presentado un proyecto de ley sobre endeudamiento y en pro de los derechos de los consumidores, boletín N° 13.020-03. Considera que esta norma específica es interesante, pero se queda corta para la realidad de lo que pasa actualmente en materia comercial en Chile. En tal sentido, le pidió formalmente al Ejecutivo que patrocine su proyecto. También que, en una próxima sesión, emita una opinión respecto de la iniciativa de los parlamentarios, esperando que sea respaldando el proyecto. Lo anterior, independientemente de aprobar el proyecto en debate.

El **Subsecretario de Economía, señor Guerrero**, hizo un llamado a avanzar con el actual proyecto y, también, se comprometió a estudiar la moción a la que aludió la señora senadora.

Luego, el **senador señor Galilea** compartió con presentes una aprensión sobre si esta nueva norma le hará daño al sistema bancario y financiero, y planteó cómo se podría evitar afectar al sistema. En teoría económica, los bancos quiebran porque se descalzan sus deudas y sus acreencias, o activos y pasivos. La única manera de no exponer a la banca a una crisis con una norma como la propuesta para facilitar el prepago de los créditos es que los bancos contraten seguros para los créditos hipotecarios que otorgan respecto de la eventualidad de un prepago.

Dado lo anteriormente expuesto, consultó a los representantes del Ejecutivo cómo piensan que esta medida pueda funcionar sin que cause un daño al sistema bancario y financiero.

El **señor Uriarte** indicó que la comisión de prepago, que es algo acotado y de un monto menor, tiene su origen en una regulación que persigue minimizar los costos operacionales propios de un prepago. Tal regulación se remonta al año 1981, época en la cual estos procesos se hacían manualmente, por lo que, efectivamente, existía un costo operacional y administrativo de la institución financiera para hacer todos los cálculos necesarios para realizar la operación de prepago. Actualmente, ese costo tiende a disminuir prácticamente a cero. Por información que manejan saben de la existencia de programas que automatizan la operación del prepago. El origen de la comisión de prepago en caso alguno fue generar el calce entre el fondeo propio del banco o institución financiera y el préstamo generado, sino que fue concebido para netear un gasto operacional del mismo prepago. No tiene una lógica de carácter financiero.

Reconoció que la nueva normativa podría llevar a provocar un aumento de las tasas, para poder asegurar a los bancos la existencia de tales recursos a la hora de que un crédito sea prepagado. Pero, de ser así, sería un aumento extremadamente marginal.

Lo que planteó el senador señor Galilea está resguardado en la ley no respecto de establecer la comisión de prepago sino respecto al porcentaje que se puede prepagar. Pero eso es algo distinto.

Hizo presente que el prepago tiene dos regulaciones fundamentales. Una, respecto del establecimiento del cobro de

una comisión, y, la otra, respecto al porcentaje que el deudor puede prepagar sin la anuencia del acreedor, en este caso el banco o la institución financiera de que se trate. Actualmente este porcentaje es de un 20%. En este proyecto, y vía una indicación, la Cámara de Diputados rebajó tal porcentaje al 10%. Independiente de cuánto sea este porcentaje, esta medida es la que persigue nivelar o evitar las fluctuaciones muy violentas respecto al fondeo que ha tenido el banco para la colocación versus que el deudor vaya prepagando su deuda.

Luego, **la senadora señora Rincón** pidió despejar el sentido del prepago y también a quién protege. Siempre se consideró como una protección del acreedor. Pero corresponde ocuparse de lograr que sea justo, porque no puede ser que a una persona que quiere extinguir un crédito, para liberarse de éste, le resulte más caro prepagar que mantener el crédito. En esa línea hizo un llamado a los representantes del Ejecutivo de acortar las diferencias entre el proyecto presentado por ella, junto con otros señores senadores, y este proyecto, y estudiar en detalle por qué se diferencia en relación a los montos.

Agregó que, al observar las utilidades de los bancos y de las instituciones financieras, no podríamos decir que están en riesgo. Incluso muchas de estas entidades tienen mayores utilidades en Chile que es sus propios países de origen.

Finalmente indicó que considera muy importante estudiar con mayor profundidad los riesgos a los que está expuesta la gente que prepaga. Estima que podría estar trasladándose una carga demasiado grande a los consumidores.

El señor Uriarte manifestó que el Ejecutivo está convencido que existe un espacio para mejorar las condiciones de los consumidores en este tipo de operaciones.

4.- Libre elección del consumidor entre garantía legal y voluntaria.

La finalidad de esta modificación es clarificar las normas sobre garantía legal. En efecto, la redacción de las normas sobre garantía legal ha dado lugar a interpretaciones restrictivas que impiden el correcto ejercicio de la misma.

Así, se produce el absurdo de tener que hacer valer, en primer lugar, la garantía voluntaria, en caso de existir, antes de poder elegir los otros derechos otorgados por ley. Esto es un contrasentido.

La Corte Suprema ha fallado que el consumidor siempre es libre de elegir entre garantía convencional y garantía legal cuando éstas coexistan. Es decir, la existencia de más garantía, o garantías consensuadas, solo deben ir e interpretarse en favor del consumidor. Jamás como una medida de carácter restrictivo.

De acuerdo al SERNAC, el año 2017 se recibieron 29.562 reclamos relacionados con el derecho de la garantía legal.

Con las modificaciones a los artículos 20 e) y 21 de la ley N° 19.496, se quiere establecer expresamente que no será necesario hacer valer primero la garantía voluntaria para ejercer después los derechos de garantía legal.

El **senador señor Galilea** llamó a tener presente un proyecto reciente del senador señor Allamand que contiene normas sobre esta materia, entre otras. Se trata del proyecto de ley signado con el boletín N° 12.931-03. Pidió que se lo tomara en cuenta para ir armonizando estos proyectos.

El señor Uriarte señaló que ambos proyectos mencionados están siendo estudiados por el Ejecutivo.

5.- Armonizar compensaciones de las denegaciones involuntarios de embarque aéreo por sobreventa.

La finalidad de esta modificación es la armonización la legislación nacional a los estándares internacionales, toda vez que las normas que regulan las compensaciones a pasajeros por denegación de embarque por sobreventa de pasajes no se ajustan a los estándares internacionales.

La forma para establecer si existen o no compensaciones se determina por la diferencia de horas de salida, por lo que puede ser que el pasajero aterrice con varias horas de retraso y no sea compensado.

A nivel comparado, las compensaciones se determinan según la diferencia de la hora de llegada a destino.

En razón de lo anteriormente expuesto, el proyecto agrega el artículo 23 bis a la ley N° 19.496, estableciendo deberes de información obligatorios para los consumidores; modifica los montos a pagar por compensación; establece un plazo máximo de 10 días para el pago de la compensación; establece expresamente que estas compensaciones serán independientes de las infracciones que establezca la ley N 19.496, dado que una es una compensación y la otra es una multa por una infracción, y, finalmente, establece la obligación de compensar, según una escala, si la diferencia entre la hora de llegada nueva versus la original es mayor a una hora (anteriormente eran 3, considerando la hora de salida).

Luego, el señor Uriarte se refirió a indicaciones aprobadas en primer trámite.

1.- Extensión de la garantía legal para bienes. Se extiende el plazo desde 3 meses a 6 meses.

2.- Clarificar derecho del consumidor para optar por la devolución o reposición del bien si después de la reparación subsisten las deficiencias: una vez utilizado el derecho para solicitar el arreglo en virtud de la garantía legal, si subsisten las deficiencias que hicieron aplicable la garantía.

3.- Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro de servicios el tiempo de suspensión, paralización o no prestación de los mismos: la ley ya establece que durante dichos periodos el proveedor no podrá cobrar. Sin embargo, no se regula que esto debe informarse en la boleta de cobro.

4.- Obligación de proveedores de datos personales de informar a los consumidores afectados las violaciones de seguridad que afecten sus bases de datos personales.

5- Modificación al monto mínimo de prepago en obligaciones crediticias sin consentimiento del acreedor: se modifica la ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, cambiando el monto mínimo para poder aplicar el derecho a prepago sin el consentimiento del acreedor, hoy de un 20% del saldo de la obligación, a un 10%.

Sobre esta última modificación, **el senador señor Galilea** les consultó a los representantes del Ejecutivo si habían analizado en profundidad las consecuencias de llevar el prepago mínimo a 10%, en el sentido que esta modificación no producirá ninguna mega alteración en el calce entre fondeo y préstamos de los bancos. Lo anterior, sobre la base de que, por esta vía, estamos encareciendo los créditos hipotecarios más de la cuenta.

En respuesta a su inquietud, el señor Uriarte señaló que se hizo un trabajo bastante riguroso no solamente mirando desde la perspectiva del consumidor y sus derechos, sino que, también, desde la importancia de mantener el sistema. El peor riesgo que puede sufrir el consumidor es que se produzca una caída del sistema crediticio. Nadie quiere que, por proteger al consumidor, se produzca un daño que será aún mayor.

Para tener mayores detalles sobre este aspecto, sugirió a la Comisión invitar a la Comisión para el Mercado Financiero, C.M.F., que participó en el estudio de estas modificaciones.

Consultado por el **senador señor Durana**, el señor Uriarte señaló que la C.M.F. estuvo a favor de estas indicaciones, logrando en la Cámara de Diputados el consenso de la mesa de asesores tanto de los parlamentarios de oposición como oficialistas y también del Ejecutivo.

Otras medidas relacionadas con mercado aeronáutico:

1- Prohibición de cláusula del “no show” (esta cláusula es aquella que obliga a un pasajero a presentarse a todos los tramos en aquellos casos en que hay escalas o varios viajes, por ejemplo, ida y vuelta, es decir, si un pasajero no se presenta a una sección del viaje o a la ida, no puede hacer uso de la vuelta u otros tramos);

2.- Obligación de asignación de asientos contiguos para grupos familiares, y en el caso de asientos limitados, obligación que

cualquier menor de 14 años esté junto a un adulto del grupo. Hoy pueden quedar todos dispersos en el avión y están dadas las condiciones para hacer un mayor esfuerzo para dar un mejor servicio.

3.- Extensión de un pasaje en el caso de imposibilidad de viajar por razones médicas (u opción de solicitar la devolución), y

4.- Obligación del transportador de asegurar las condiciones de seguridad y bienestar para traslado de animales.

Luego, el señor Uriarte se refirió a 3 medidas aprobadas por la Cámara de Diputados, durante el primer trámite constitucional, que deben ser revisadas, porque no contaron con el apoyo del Ejecutivo:

1.- Establecimiento de una garantía especial para automóviles. Señaló esta norma fue aprobada en la Comisión de Economía de la Cámara. Establece ciertos aspectos especiales para la garantía legal tratándose de automóviles nuevos, la cual será de una duración de 2 años o 100.000 kilómetros, y obligaciones de suministrar vehículo de reemplazo si la reparación supera los 5 días hábiles y la imposibilidad de las automotoras de exigir el mantenimiento de los autos en un taller determinado.

El señor Uriarte señaló que, en opinión del Ejecutivo, esta medida no es correcta. En la práctica se transformará en un problema para los consumidores, por cuanto el mantenimiento de los autos en talleres certificados da garantías del buen uso del auto y de su buena mantención, lo que va en favor de los consumidores. Por el contrario, si se establece que los autos podrán recibir mantención en cualquier taller, sin ningún tipo de certificación, y, después, producto de una mala mantención o una mantención negligente, el comprador podría hacer valer la garantía, a lo único que podría conducir es a que el fabricante o su distribuidor le cobre más caro a los consumidores, porque se cubrirá anticipadamente. Piensa que sí se puede avanzar en dar una mayor apertura de talleres, siempre que exista un registro de certificación, que garantice un estándar adecuado. Para ello deben trabajar en conjunto con el Ministerio de Transportes.

2.- Prohibición de otorgar tarjetas o líneas de créditos a estudiantes de educación superior a menos que se acrediten recursos económicos suficientes, o la constitución de una garantía personal que caucione el cumplimiento de las deudas.

El señor Uriarte señaló que, en opinión del Ejecutivo, no tiene ningún sentido el establecer esta limitación legalmente, por cuanto las empresas que dan crédito lo primero que hacen es evaluar si las personas son capaces de cumplir con sus obligaciones y, en el caso de que exista un riesgo de que ello no sea así, pedirán que alguien garantice el cumplimiento de las mismas.

Además, considera que esta limitación genera un doble efecto, y el segundo de ellos es negativo para los consumidores.

Indicó, a modo de ejemplo, que, si actualmente un estudiante toma un crédito y no es capaz de pagarlo, después de los procesos de cobranza, podrían llegar a su domicilio a embargar bienes. Si vive en la casa de sus padres, estos actualmente cuentan con la posibilidad de interponer una tercería de posesión. Si una norma legal impone la obligación que una persona caucione estos créditos, el efecto es que, siendo garante del crédito, al momento del embargo embargarán sus propios bienes, porque se lo obligó a caucionar este crédito.

También es importante tener presente que el acceso al crédito de nuestros jóvenes no dice relación con créditos para endeudarse por razones suntuarias, sino que para contar con herramientas de vida. Además, el comportamiento que ellos demuestran como deudores es razonable y responsable.

La **senadora señora Rincón** hizo notar que lo que hay detrás de esta norma es evitar el sobre endeudamiento. Al respecto indicó que actualmente la realidad es otra. Los bancos van a las universidades a ofrecer tarjetas de prepago y de crédito y no hacen ningún estudio ni piden antecedentes. Además, lo que sucede con los estudiantes también se da con los adultos mayores, y para llegar a ellos se ubican fuera de las instituciones pagadoras con el mismo fin. En estos casos la autoridad ha estado ausente desde siempre. No es efectivo que haya toda una revisión de antecedentes. Entregan tarjetas de crédito indiscriminadamente, y sabemos que está asociada a consumo de todo tipo.

Por lo anteriormente expuesto, sugirió revisar lo del endeudamiento. Hay información respecto de la composición del endeudamiento en nuestro país. Su objetivo es evitar el sobre endeudamiento. La gente no tiene asesoría ni acompañamiento.

En suma, la teoría funciona perfecta pero la realidad la supera.

Por su parte, **el senador señor Galilea** indicó que esta problemática podría solucionarse por, a lo menos, las siguientes dos vías:

a.- Que la C.M.F. precise mejor a los bancos que no es posible que otorguen tarjetas, préstamos, u otros productos similares, a personas que no tienen acreditado ingresos permanentes o con cierta periodicidad. Debería ser más rigurosa en el cumplimiento de la normativa sobre el particular.

2.- En relación a la deuda consolidada, recordó que hubo varios proyectos sobre el particular que fueron quedando en el camino. Hoy existe acuerdo que debe existir esta información para tener mejor monitoreado el riesgo sistémico del crédito. Por lo tanto, si es que hubiera algún espacio para que en este proyecto se aborde esta materia y se sacara adelante, sería un paso gigantesco.

En relación al proyecto sobre consolidación de deuda, el subsecretario, señor Guerrero, indicó que debe ser un proyecto distinto y con ese único objetivo específico.

El **senador señor Durana** hizo presente que no todas las instituciones que trabajan con créditos de consumo o préstamos están sujetas a la competencia de la Comisión para el Mercado Financiero. A modo de ejemplo, señaló que actualmente una persona puede endeudarse para comprar una casa o un auto y no aparecer en el sistema.

Por su parte, **el senador señor Elizalde** destacó que esta materia ha sido vista en varias oportunidades y recientemente fue abordada por el presidente del Banco Central, señor Mario Marcel, en la Comisión de Hacienda. Es necesario establecer un sistema consolidado de información de deuda. La información sobre endeudamiento que tiene la C.M.F. es parcial, así como también lo es la que tiene el Banco Central, si bien comprende más antecedentes. Parte importante del malestar que se ha manifestado en estos días de protestas tiene que ver con las altas tasas de endeudamiento. Hay otros factores, como que las remuneraciones son muy bajas y hay muchas personas que utilizan el crédito para adquirir bienes de consumo elementales. Mucha gente usa sus tarjetas en los supermercados para comprar lo que comerá en la semana.

Para definir políticas públicas sobre esta materia y para evitar el sobre endeudamiento se requiere contar con toda la información posible, pero no todas las instituciones están obligadas a informar. Y las que no informan son las que prestan dinero a tasas más altas y en condiciones más leoninas. Luego, lo que no está informado y no está regulado es lo más abusivo respecto de las personas.

El señor Uriarte señaló que el equipo de asesores está trabajando en el proyecto de información de deuda consolidada. Aprovechó esta instancia para comprometerse a trabajar aún más rápido en el proyecto.

3.- Prohíbe a los proveedores de productos o servicios financieros la posibilidad de ofrecer descuentos por la compra de bienes o servicios, cuando estos descuentos estén asociados exclusivamente a un medio de pago en particular.

El señor Uriarte hizo presente que esta materia fue rechazada en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, pero fue repuesta en la Sala.

El Ejecutivo considera que prohibir esta práctica solo perjudica al consumidor, toda vez que evita que, por medio de programas de fidelización, pueda acceder a mejores precios y condiciones. Además, acceder a tales descuentos o beneficios bajo ningún respecto constituye una obligación de pagar con ese mecanismo de pago, porque el que quiera pagar de otra manera podrá igualmente hacerlo.

En suma, tal prohibición daña la libertad de los consumidores de optar libremente a mejores condiciones, decidiendo el mecanismo con el cual pagarán la compra.

Agregó que esta medida es el ejemplo de las medidas que en su título pueden parecer como que son de protección a los consumidores pero que, en su implementación, en la práctica, simplemente importan una limitación a la libertad de los consumidores y, finalmente, un perjuicio.

Terminada su exposición detallada de cada una de las medidas contenidas en el proyecto de ley en informe, el señor Uriarte anunció que el Ejecutivo espera mejorar algunas de estas medidas durante la discusión particular del proyecto.

APROBACIÓN EN GENERAL

Acogiendo una sugerencia del senador señor Elizalde, el presidente de la Comisión, senador señor Durana puso en votación en general el proyecto.

-- Puesto en votación, el proyecto fue aprobado en general por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión de Economía, Honorables Senadores señor José Miguel Durana, Presidente, señora Ximena Rincón González y señores Álvaro Elizalde Soto y Rodrigo Galilea Vial (Unanimidad, 4x0).

TEXTO DEL PROYECTO APROBADO EN GENERAL

Se inserta a continuación el texto del proyecto de ley que la Comisión de Economía propone al Senado aprobar solo en general, y que corresponde al aprobado por la Cámara de Diputados, cuyo tenor es el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1. Incorpórase en el inciso segundo del artículo 3 la siguiente letra f):

“f) Los demás derechos establecidos en las leyes, en especial, aquéllos consagrados en la ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Los tribunales ordinarios de justicia serán competentes para conocer de las controversias que surjan respecto de lo dispuesto en esta letra.”.

2. En la letra b) del artículo 3 bis:

a) Agrégase a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, el siguiente texto: “en el caso de la contratación de servicios. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará aquellos productos respecto de los cuales, excepcionalmente y por su naturaleza, no se podrá ejercer el derecho a retracto. En tal caso el proveedor deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, en forma previa a la suscripción del contrato.”.

b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer su derecho, podrá”.

3. Intercálase el siguiente artículo 3 quáter:

“Artículo 3 quáter.- Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente, una vez al año, los certificados de estudios y/o de notas, a solicitud del alumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.”.

4. Intercálase el siguiente artículo 12 C:

“Artículo 12 C.- Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán asegurar al adquirente la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, para hacer efectivas las garantías establecidas en los artículos 19 y 20 de esta ley, las que podrán ejercerse dentro del plazo de dos años o hasta los cien mil kilómetros.

Con todo, si la reparación del bien dentro del período de garantía conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que le sea entregado el vehículo. En caso de que la reparación se extienda por un término superior a cinco días hábiles, el proveedor deberá proporcionar al afectado otro vehículo de similares características.”.

5. Intercálase el siguiente artículo 15 bis:

“Artículo 15 bis.- Los proveedores que realicen el tratamiento de datos personales o comerciales de los consumidores y sus operaciones tendrán la obligación de informarles de todo tipo de violación de seguridad de sus bases de datos o de aquellas de las que se sirvan y que contengan información de sus clientes o usuarios, sin dilación indebida y desde el momento en que hayan tomado conocimiento del hecho.

La comunicación de estos hechos deberá efectuarse a través de cualquier medio físico o digital que resulte más idóneo y que garantice su celeridad, dentro de un plazo máximo de setenta y dos horas desde que ocurrió la violación de seguridad. Si el proveedor cuenta con servicio de atención a los clientes, dispondrá y canalizará a través de éste las consultas y reclamos de los consumidores afectados.

Los consumidores podrán solicitar a los proveedores el historial de violaciones de seguridad digital al contratar un servicio o adquirir un producto. El proveedor no podrá negarse a proporcionar esta información cuando sea requerida por el consumidor.”.

6. En el artículo 16:

a) Reemplázase al final de la letra f) la expresión “, y” por un punto y coma.

b) Sustitúyese en la letra g) el punto final por la expresión “, y”.

c) Agrégase la siguiente letra h):

“h) Establezcan medios a través de los cuales los consumidores deban ejercer sus derechos y poner término al contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable, que signifiquen condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas utilizadas para su celebración. En este caso, el consumidor podrá ejercer sus derechos y poner término al contrato en la misma forma y condiciones utilizadas para dicha contratación.”.

7. En el artículo 17:

a) Añádese en el inciso primero, a continuación del punto que sigue a la palabra “léxico”, la siguiente oración: “Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.”.

b) Agrégase el siguiente inciso final:

“Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.”.

8. En el artículo 17 A:

a) Incorpórase a continuación del punto final, que pasa a ser punto y seguido, la siguiente oración:

“Estos proveedores deberán informar, además, en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en el mismo y en la normativa aplicable.”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo:

“En caso de que los proveedores de bienes y servicios incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, el consumidor sólo quedará obligado a aquello que se le informó en el contrato de adhesión en el momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados.”.

9. En el artículo 17 D:

a) Agrégase en el inciso tercero, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser punto y seguido, las siguientes oraciones: “Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, con independencia del monto del capital adeudado. Los tribunales ordinarios de justicia serán competentes para conocer de las controversias que surjan respecto de lo dispuesto en este inciso.

b) Reemplázase en el inciso cuarto la oración “Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.” por las siguientes: “Asimismo, los proveedores deberán entregar a los consumidores que lo soliciten, dentro del plazo de cinco días hábiles, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos sin costo alguno. En caso de incumplimiento de dicha obligación dentro del mencionado plazo, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras no se verifique dicha entrega por parte del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, éstos deberán ser devueltos en el plazo de cinco días contado desde el momento del cobro. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero con el fin de solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados, así como el cobro del costo por término o pago anticipado.”.

10. En el inciso final del artículo 17 H:

a) Intercálase luego de la palabra “consumo” y antes del pronombre “se”, la frase “, o la aplicación de descuentos adicionales al precio de éstos,”.

b) Elimínase la oración final.

11. En el artículo 20:

a) Reemplázase el encabezado del inciso primero por el siguiente:

“Artículo 20.- El consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros. En los casos que a continuación se señalan, deberá constar su opción por escrito, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados:”.

b) Intercálase en la letra e), entre las expresiones “a que se refiere la letra c).” y “Este derecho”, lo siguiente: “Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectiva la garantía para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.

12. En el artículo 21:

a) Sustitúyese en el inciso primero el vocablo “tres” por “seis”.

b) Agrégase en el inciso segundo, a continuación del punto y seguido, la siguiente oración: “En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c), el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.”.

c) Reemplázase el inciso noveno por el siguiente:

“La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley respecto de los bienes amparados por ella.”.

13. Agrégase el siguiente artículo 23 bis:

“Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

a) Los derechos del pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida.

b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes.

c) Los mecanismos de denuncias y reclamos de que disponen los consumidores frente a los incumplimientos de estos deberes, ante la empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor, así como los tribunales competentes donde ejercer las acciones judiciales que correspondan.

d) Las multas por las infracciones de esta disposición.

e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso de que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación del embarque. El consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.”.

14. Incorpórase en el artículo 25 el siguiente inciso final:

“Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”.

15. Reemplázase el encabezado del inciso primero del artículo 37 por el siguiente:

“Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá informar oportunamente, de forma clara y entendible, lo siguiente:”.

16. Intercálase el siguiente artículo 39 D:

“Artículo 39 D.- Para el otorgamiento de tarjetas de crédito y líneas de crédito a estudiantes de educación superior, las instituciones bancarias, comerciales y financieras deberán exigirles que acrediten contar con recursos económicos suficientes para solventar las obligaciones que surjan de estos actos o, en su defecto, que constituyan una garantía personal que caucione el cumplimiento de tales deudas.”.

Artículo 2.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico:

1. Agrégase en el artículo 131 el siguiente inciso final:

“Cualquier cambio en el itinerario originalmente adquirido por el pasajero deberá ser informado por el transportador mediante

comunicación oficial que deberá hacerse por escrito, por el medio más expedito posible. Además, en ella dará a conocer con claridad el nuevo itinerario. Esta comunicación deberá efectuarla el transportador cada vez que modifique el itinerario previamente informado al pasajero. Para tales efectos, en el momento de reservar o comprar su billete de pasaje, el pasajero informará al transportador, en forma directa o a través de agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.

2. Reemplázase en el artículo 133, el número 2 por el siguiente:

“2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una compensación, cuyo monto será determinado en conformidad con la siguiente tabla:

Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas
Menos de 500 km	2 UF	2 UF	2,5 UF
Entre 500 km y 1.000 km	3 UF	3 UF	3,75 UF
Entre 1.000 km y 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km y 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km y 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
Más de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF

El pasajero que acepte esas compensaciones no podrá posteriormente ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

3. En el artículo 133 A:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

“a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de naturaleza similar, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora.”.

b) Sustitúyese la letra b) por la siguiente:

“b) Comidas y refrigerios según el tiempo de espera equivalente a 0,5 unidades de fomento cada dos horas de espera hasta el embarque en el otro vuelo, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora.”.

4. Sustitúyese en el artículo 133 C la frase “restituirse a solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web” por el siguiente texto: “restituírsele a través del mismo medio que haya utilizado en el momento de pagar el pasaje. En caso de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar la restitución, la que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en el 50 por ciento en favor del pasajero cada treinta días.”.

5. Intercálanse los siguientes artículos 133 G, 133 H y 133 I:

“Artículo 133 G.- En los casos de viajes que se encuentren fraccionados por tramos y/o por trayectos de ida y vuelta, el no uso de alguna de las fracciones no podrá motivar la denegación o condicionar el uso del resto de las fracciones, si el pasajero se presenta oportunamente al chequeo y embarque.

Artículo 133 H.- El transportador deberá contar con sistemas para detectar que viaja una familia y asignará asientos contiguos en el momento de la compra. En caso de que los asientos sean limitados, el transportador tomará las medidas para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.

Artículo 133 I.- El período de validez de un pasaje podrá extenderse si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar por enfermedad propia, de su cónyuge, conviviente civil, padres o hijos. El certificado médico podrá presentarse ante la aerolínea en el plazo de veinticuatro horas a contar del horario programado del vuelo. Con todo, el pasajero deberá dar aviso a la aerolínea antes del horario programado.

Para hacer uso de este derecho, se considerará el precio pagado, el que deberá ser devuelto en su totalidad. En caso de que el cambio se realice por un vuelo de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia.

El pasajero tendrá hasta un año como plazo máximo para ejercer este derecho a contar de la fecha programada del viaje original.

Sin perjuicio de lo anterior, el pasajero tendrá treinta días para solicitar la devolución del monto pagado, a contar de la fecha del certificado médico que acredita el impedimento.”.

6. Añádese en el artículo 134 el siguiente inciso final:

“En el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.”.

Artículo 3.- Sustitúyese en el inciso tercero del artículo 10 de la ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, el guarismo “20%” por “10%”.

Artículo transitorio.- En los primeros seis meses contados desde la entrada en vigencia de esta ley, las líneas aéreas autorizadas a operar en Chile deberán informar a sus clientes y potenciales clientes las modificaciones introducidas por esta ley. Esta información incluirá especialmente los derechos de los pasajeros en caso de sobreventa, viajes en familia, transporte de animales, tiempos de espera y derecho de alimentación, endoso e imposibilidad de viaje por enfermedad.

Esta información deberá publicarse a lo menos mediante letreros en oficinas de ventas y aeropuertos y estará siempre disponible en la página web del transportador.”.

Acordado en sesión celebrada el día 14 de noviembre de 2019, con asistencia de los Honorables Senadores señor José Miguel Durana, Presidente, señora Ximena Rincón González y señores Álvaro Elizalde Soto y Rodrigo Galilea Vial.

Sala de la Comisión, a 19 de noviembre de 2019.

PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. **BOLETÍN Nº 12.409-03.**

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:

De acuerdo a lo señalado en el mensaje, el objetivo del proyecto es modificar diversos textos legales con la finalidad de establecer medidas que incentiven y a la vez fortalezcan la protección de los derechos de los consumidores, buscando evitar la presencia de vacíos legales que faciliten la vulnerabilidad de tales derechos.

Con tal propósito se pretende focalizar este fortalecimiento, entre otras, en las siguientes materias:

- Procurar una mejor regulación tanto del derecho a retracto en compras celebradas por medios electrónicos como de los contratos de adhesión;
- Ampliar los derechos del consumidor financiero y el derecho de prepago referido al consumo;
- Modificar las normas referidas a la garantía legal, estableciendo claramente que el consumidor tiene el derecho a elegir entre la trilogía de derechos que la ley establece.
- Mejorar el deber de información en caso de sobreventa de pasajes aéreos, ajustando en este caso las compensaciones en caso de denegación de embarque conforme a estándares internacionales.

También considera otras modificaciones incorporadas durante la tramitación en la Cámara de Diputados, a saber:

1. Extensión de la garantía legal.
2. Clarificar el derecho de optar por devolución de dinero si las reparaciones son deficientes.
3. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro la suspensión de los servicios.
4. Obligación de los proveedores de datos personales de informar a los consumidores afectados las violaciones de seguridad que afecten sus datos personales
5. Modificar el monto mínimo de prepago de crédito desde 20% a 10%.
6. Otras medidas aeronáuticas: prohibición no-show; entregar asientos contiguos a grupos familiares; asegurar condiciones de seguridad para traslado de animales.

7.- Garantía especial para automóviles.

8.- Prohibiciones para entregar productos financieros a universitarios.

9.- Prohibición de descuentos sujetos a tarjetas de crédito.

II. ACUERDOS: Aprobado en general por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión de Economía (4x0).

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:

El proyecto consta de 3 artículos permanentes y un artículo transitorio.

El artículo 1°, con 16 numerales, introduce diversas modificaciones a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

El artículo 2°, en 6 numerales, introduce modificaciones al Código Aeronáutico.

El artículo 3° modifica el artículo 10, de la ley N°18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.

El artículo transitorio regula una obligación para las aerolíneas de entregar información relativa a esta nueva normativa, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la ley.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL. El número 1 y letra a) del número 9, ambos del artículo 1 del proyecto de ley contienen normas de rango orgánico constitucional, de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo 77 de la Carta Fundamental.

Por lo anteriormente expuesto, y en consideración a lo establecido en el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República, tales normas requieren para ser aprobadas de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

V. URGENCIA: Suma.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: Segundo trámite.

VIII. APROBACIÓN EN GENERAL EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS: Con fecha 16 de octubre fue aprobado en general y particular por la Cámara de Diputados, por 105 votos a favor.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: Inició su tramitación en el Senado el 22 de octubre de 2019, pasando a la Comisión de Economía.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: Primer trámite reglamentario.

XI. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.
- Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.
- Código Aeronáutico.
- Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

XII. SECRETARÍA DE LA COMISIÓN: Abogado Secretario de la Comisión, señora Pedro Fadic Ruiz; y Abogada Ayudante, señora Carolina Arcil Campos.

PEDRO FADIC RUIZ

Abogado Secretario de la Comisión

ÍNDICE

	PÁGINA N°
CONSIDERACIONES PRELIMINARES.....	1
ASISTENCIA.....	1
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	2
ESTRUCTURA DEL PROYECTO.....	3
ANTECEDENTES.....	3
DISCUSIÓN EN GENERAL.....	9
VOTACIÓN EN GENERAL.....	20
TEXTO DEL PROYECTO.....	21
RESEÑA.....	30