Boletín N° 10.124-03

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Ossandón, García Huidobro, Guillier y Quinteros, que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular la devolución del dinero pagado y la restitución del bien adquirido en el caso del comercio electrónico.

Fundamentos

Las compras en Internet han aumentado significativamente en los últimos años, mientras que la Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, no ha sido capaz de seguirle el paso al uso de nuevas tecnologías en el comercio.

De acuerdo al "Estudio descriptivo de E-Commerce en Chile y análisis de reclamos ante SERNAC", realizado por el propio Servicio Nacional del Consumidor, y a las cifras entregadas por la Cámara de Comercio de Santiago, las ventas por E-Commerce (o Comercio Electrónico) alcanzarán 2.000 millones de dólares en Chile durante 2015, contando con tasas anuales de crecimiento de entre 20% y 30%[1].

Respecto de los reclamos recibidos por el Servicio durante 2013 y 2014, aquellos relativos al comercio electrónico corresponden al séptimo ítem más cuestionado en dicho período, con un aumento de 16% en 2013 respecto del año anterior[2].

Dentro de las cifras que registra SERNAC, las principales causas de insatisfacción del consumidor respecto de las compras realizadas vía comercio electrónico son las siguientes: "El producto no era lo que esperaba"; "Demora en la entrega del pedido"; "El producto no es exactamente lo que yo compré"; etc.[3], todas ellas, causales en las que el consumidor querrá restituir el producto y obtener la devolución del dinero.

A pesar de esto, los procedimientos para la restitución de productos y devoluciones de dinero que contempla la Ley Nº 19.496 fueron pensadas -en los años noventa- exclusivamente para las actividades de comercio que requerían de la presencia física de ambas partes, dejando parcialmente descubiertas diversas situaciones del comercio moderno.

Tal es el caso de las devoluciones de productos cuya compra fue realizada a través de Internet.

La Ley del ramo obliga al consumidor a realizar la devolución o cambio del producto en el mismo local donde se efectuó la venta del bien, lo cual no es aplicable en el comercio electrónico, ya que la transacción se realiza íntegramente a través de Internet. En tales casos, se realiza con entrega del bien a domicilio, o con retiro en un lugar específico que no siempre corresponde al lugar donde podrán ejercerse los derechos de cambio o devolución.

Lo señalado en el artículo 21, inciso sexto, de la Ley Nº 19.496 corresponde a un derecho que asiste exclusivamente al comprador, es decir, el derecho a realizar el cambio o devolución del bien, o la obtención de la cantidad pagada por éste, en el mismo local donde se realizó la compra. El vendedor no puede condicionar el ejercicio de este derecho a la concurrencia a otros locales o sujetarlo a circunstancias más gravosas que las que rodearon a la venta original, por lo que corresponde otorgar

al comprador un similar derecho respecto de aquellos bienes adquiridos por medios electrónicos.

La práctica actual en este tipo de situaciones en las que la compraventa se realiza por Internet obliga a que el comprador acuda a un local, a veces determinado, para solicitar la devolución del dinero tras la restitución del bien, siendo normalmente una condición mucho más gravosa que aquella en la que se realizó la venta.

Este tipo de prácticas cobran mayor relevancia en situaciones como las vividas en los llamados "Cyberday", que consisten en ofertas de productos rebajados para compras realizadas por Internet que, a pesar de haber contado con versiones exitosas, reciben una gran cantidad de reclamos por parte de los consumidores, ya sea por falsas ofertas, o por fallas sistémicas que producen perjuicios para los consumidores[4].

Estructura del proyecto

La presente moción parlamentaria propone completar el inciso sexto del artículo 21 de la Ley Nº 19.496, contemplando el derecho del consumidor para restituir el bien y obtener la devolución del dinero de la misma forma en que fue realizada la venta, a costa del vendedor si fuese necesario.

De esta forma, no obstante mantener intacta la regla general para las compras presenciales, en aquellos casos en que la compra se realice remotamente o de forma electrónica, el consumidor podrá hacer ejercicio de su derecho simplemente despachando el bien a través del correo o encomienda, recibiendo de vuelta el dinero por medio, por ejemplo, de transferencias electrónicas, depósitos en cuentas bancarias u otros métodos que no requieran de la presencia física de las partes.

Por tanto, vengo en someter a vuestra consideración el siguiente

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Modifícase la Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para agregar en el inciso sexto del artículo 21, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, lo siguiente:

"Con todo, la restitución del bien y la devolución de la cantidad pagada se llevará a cabo en la misma forma en que fuese realizada la compra, esto es, de manera presencial, remota o electrónicamente, según corresponda, y a costa del vendedor. El consumidor podrá, solo de forma expresa, elegir una forma distinta para la devolución de la cantidad pagada, derecho al que no podrá renunciar anticipadamente.".

[1] Servicio Nacional del Consumidor, "*Estudio Descriptivo de E-Commerce en Chile y Análisis de reclamos ante SERNAC*", página 5, agosto 2014. Disponible en http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2014/08/Reporte_E_Commerce_Reclamos-2013-2014.pdf

[2] Op. cit, página 11.

[3] Op. cit. página 10.

[4] Biobio Chile, "*Las falsas ofertas que los usuarios denuncian del CyberDay Chile*", 25 de mayo de 2015, disponible en http://www.biobiochile.cl/2015/05/25/las-falsas-ofertas-que-los-usuarios-denuncian-del-cyberday-chile.shtml