

**PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN EL SENTIDO DE EXIGIR A LOS PROVEEDORES INFORMAR A SUS CLIENTES SOBRE PLANES Y SERVICIOS QUE PUEDAN RESULTARLES MÁS BENEFICIOSOS.
BOLETÍN N° 12.383-03**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA SALA DEL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
<p>DFL 3 DE 2021 DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO QUE FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</p> <p align="center">TÍTULO III Disposiciones especiales</p> <p align="center">Párrafo 1° Información y publicidad</p> <p>Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.</p> <p>El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.</p> <p>Igualmente se enunciarán las tarifas</p>	<p>Artículo único.- Agréganse en el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno y décimo:</p>	<p align="center">ARTÍCULO ÚNICO</p> <p align="center">Encabezado</p> <p>- Reemplazarlo por el siguiente:</p> <p>“Artículo único.- Modifícase el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:”. (Modificación formal).</p>	<p>“Artículo único.- Modifícase el artículo 30 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:</p>

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA SALA DEL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
<p>de los establecimientos de prestación de servicios.</p> <p>Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet (___) en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.</p> <p>El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.</p> <p>Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.</p>		<p style="text-align: center;">° ° °</p> <p>- Agregar la siguiente letra a), nueva, al artículo único:</p> <p>“a) Intercálase, en el inciso cuarto, entre la voz “Internet” y la expresión “en que”, lo siguiente: “y aplicaciones”.”. (Indicación N° 1. Aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)</p> <p>- Agregar la siguiente letra b), nueva, al artículo único:</p> <p>“b) Agréganse los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno y décimo:”.</p>	<p>a) Intercálase, en el inciso cuarto, entre la voz “Internet” y la expresión “en que”, lo siguiente: “y aplicaciones”.</p> <p>b) Agréganse los siguientes incisos</p>

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA SALA DEL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	<p>“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.</p> <p>Esta comunicación se efectuará obligatoriamente en la boleta del mes anterior a la entrada en vigencia del nuevo plan ofrecido. También podrá realizarse de forma complementaria a través de llamada telefónica o correo electrónico al titular, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.</p>	<p>(Modificación formal)</p> <p>o o o</p> <p>Inciso octavo propuesto</p> <p>- Reemplazarlo por el que sigue:</p> <p>“Esta comunicación se deberá efectuar en la boleta una vez el plan haya entrado en servicio. También podrá realizarse de forma complementaria a través de correo electrónico al titular, previo consentimiento de este último, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.”. (Indicaciones N^{os} 2 y 3. Aprobadas con modificaciones por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)</p>	<p>séptimo, octavo, noveno y décimo:</p> <p>“Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar, a su costo, la existencia de planes que sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.</p> <p>Esta comunicación se deberá efectuar en la boleta una vez el plan haya entrado en servicio. También podrá realizarse de forma complementaria a través de correo electrónico al titular, previo consentimiento de este último, sin perjuicio de aquellos usuarios que han ejercido respecto de los proveedores de servicios de telecomunicaciones el derecho de suspensión de comunicación publicitaria.</p>

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA SALA DEL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	<p>Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web (___).</p> <p>Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa (___) por ello.”.</p>	<p>Inciso noveno propuesto</p> <p>- Agregar, a continuación de la palabra “web”, la siguiente expresión: “y aplicaciones”. (Indicación N° 4. Aprobada con modificaciones por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)</p> <p>Inciso décimo propuesto</p> <p>- Intercalar, entre la palabra “multa” y la expresión “por ello”, lo siguiente: “o recargo”. (Indicación N° 5. Aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Edwards (Presidente), Pugh y Sanhueza. Unanimidad, 3x0)</p>	<p>Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener actualizada la información sobre planes y precios en su página web y aplicaciones.</p> <p>Los referidos proveedores deberán promover todas las condiciones para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de plan, y no podrán cobrar multa o recargo por ello.”.”.</p>