Boletín Nº 12.663-03

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señora Goic y señor Ossandón, que modifica la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en materia de ofertas y promociones atadas al medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor.

Una de las prácticas comerciales que se ha generalizado en las empresas de retail es el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados, cuyo pago está condicionado a que la compra sea efectuada mediante una tarjeta de crédito operada, generalmente, por la misma tienda comercial.

Esta modalidad de venta transgrede el derecho de los consumidores a no ser discriminado arbitrariamente por parte del proveedor del bien o servicio, al realizar una diferenciación injustificada entre consumidores, haciendo beneficiarios de ciertas ofertas o promociones solamente a quienes han celebrado un contrato de apertura de crédito con la respectiva tienda y compren el producto mediante la respectiva tarjeta de crédito, excluyendo a aquellas personas que no han celebrado tal contrato, quienes deben pagar un valor superior por el bien si es que desean comprarlo mediante otro medio de pago.

El derecho anteriormente mencionado se encuentra contemplado en el artículo 3° letra c) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, cuya norma dispone que es un derecho básico del consumidor "el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios". No obstante, lo anterior, mediante la mencionada práctica comercial se comete una infracción a este derecho que hasta el momento ha sido injustificadamente tolerada.

Se debe tener en consideración que para acceder al bien en las condiciones ms beneficiosas que ofrece la respectiva empresa, cuya condición es haber celebrado un contrato de apertura de crédito, los consumidores deben cumplir con requisitos socioeconómicos a veces insuperables y discriminatorios, tales como el no residir en un determinado barrio que haya sido considerado como "conflictivo" por las políticas de la empresa. Si bien las empresas tienen derecho a establecer criterios de solvencia económica para emitir sus tarjetas, éstos no pueden atentar contra la dignidad de las personas y más aún, extender dichos criterios a las ofertas o promociones que ofrecen al público.

Mediante este tipo de ofertas, el criterio de selección por excelencia utilizado por los consumidores, cual es el precio, se ve restringido a una determinada forma de pago que promueve el endeudamiento de las personas y los induce a tomar decisiones de consumo en condiciones menos favorables que las que aparentemente difunden. En efecto, este tipo de ofertas restringidas al pago con tarjetas de crédito encubren el mayor costo que puede significar un determinado producto para el consumidor, ya que la compra va asociada no sólo al costo del crédito, sino también al pago de costos relacionados con el uso de la tarjeta, por ejemplo, costos de comisión, de mantención, entre otros.

Finalmente, mediante este tipo de ofertas o promociones, se vulnera el principio de la libre elección del bien o servicio, el cual está contemplado en el artículo 3° letra a) de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, ya que mediante esta práctica

comercial se limita el acceso a un determinado producto o servicio, restringiendo de esta manera la voluntad de compra del consumidor, ya que condiciona el ofrecimiento a una determinada modalidad de pago, la cual pareciera considerar que el dinero efectivo emitido por el Banco Central tendría un menor valor que una tarjeta emitida por la propia empresa de retail. Cabe hacer presente que este tipo de ofertas ha tenido por efecto el aumento exponencial de tarjetas de crédito no bancarias en nuestro país durante los últimos años, generando también un aumento de deudores exclusivamente de emisores de este tipo de productos financieros. De acuerdo al Informe de Inclusión Financiera en Chile del año 2019, elaborado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la distribución de personas con tarjetas de crédito no bancarias se concentran en los tramos etarios inferiores a los 30 años y superiores a los 65 años. Al mismo tiempo, según el informe de endeudamiento del año 2018 de la misma institución fiscalizadora, el número de deudores de estas tarjetas fue de 850.627 personas a junio de 2018, con una deuda mediana de $181.626.

En consideración a lo precedentemente señalado y en uso de mis atribuciones constitucionales, vengo en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Suprímase, en el inciso cuarto del artículo 17 H, la: frase "Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.".

2) Intercálese el siguiente artículo 36 bis nuevo:

"Los proveedores no podrán restringir o condicionar una oferta o promoción a que su compra o contratación se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro.".