Incorpora obligación de publicidad a proveedores de bienes y servicios
Boletín N° 8151-03

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Resulta de público conocimiento que uno de los grandes problemas que aquejan a los consumidores de bienes y servicios al tener que presentar algún reclamo o demanda ante los Tribunales de Justicia o ante el Servicio Nacional del Consumidor es la falta de información para poder notificar de la demanda o reclamo a un establecimiento de comercio, debido fundamentalmente al no tener claro por parte de los consumidores si el dueño del local o establecimiento es una persona natural o jurídica, y en este último caso quien es el representante legal, la dirección comercial, el giro de la empresa, los que resultan ser requisitos fundamentales para la presentación de toda demanda o reclamo.

2. El artículo 254 N°3 del Código de Procedimiento Civil señala que toda demanda debe contener "el nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado", es decir la individualización del demandado, requisito indispensable para que todo tribunal de justicia pueda dar curso a tramitar cualquier acción judicial. Este requisito puede llegar a transformarse en un impedimento para que los consumidores de bienes y servicios puedan dar cursos a sus reclamaciones debido a la dificultad en poder determinar quién es el representante legal de una empresa, el rut de la misma, o su domicilio legal, ya que en muchas ocasiones las empresas tienen sucursales o pertenecen a holding, lo que hace muy difícil para los consumidores tener certeza acerca de los domicilios legales de las empresas.

3. Hemos sido testigos que con ocasión de eventos masivos como espectáculos deportivos, fiestas de fin de año y recitales, son muchos consumidores que de alguna forma se ven afectados o vulnerados en sus derechos, no pudiendo realizar los reclamos correspondientes ya que las empresas organizadoras ofrecen sus servicios por medios de páginas, web o electrónicos, no sabiendo el consumidor los responsables de dichas empresas para poder realizar en forma posterior los reclamos correspondientes.

4. Se debe tener en consideración que a la fecha no existe un registro público que proporcione este tipo de información la cual permita poder llevar a cabo los reclamos o demandas respectivas, ya sea por abogados o los mismos consumidores.

5. En la actualidad se puede observar en algunos medios de transporte público, tales como microbuses y taxis colectivos, información a la vista de los pasajeros en donde se detalla el nombre del representante legal y su dirección, permitiendo y facilitando así poder realizar los reclamos respectivos a quienes corresponde.

6. Cada vez existen más empresas que ofrecen sus servicios por medios de páginas web o portales electrónicos, quienes incluso muchas veces no tienen oficinas establecidas ya que el comercio que realizan es a través de medios electrónicos, dificultando a los usuarios el poder realizar algún reclamo en sus oficinas.

7. Durante los últimos meses hemos sido testigos de numerosos reclamos de usuarios frente a locales comerciales que dejan de atender de forma intempestiva, sin que los usuarios sepan o puedan individualizar a los dueños para hacer las denuncias correspondientes.

8. Si bien es cierto que el proveedor al momento de la emisión de sus respectiva boleta al prestar un bien o servicio, aparece en dicho documento algunos datos que pueden ayudar a la individualización del mismo, resulta de gran ayuda que esta individualización se encuentre de forma pública y notoria en sus respectivos locales, empresas o industrias, ya que muchas veces al consumidor no alcanza a recibir la efectiva prestación del servicio, como por ejemplo lo es en el caso de publicidad engañosa o falsa exhibida en vitrinas o estantes, ocasionando con ello vulneraciones a los derechos de los consumidores.

En virtud de lo expuesto, los Diputados abajo firmantes convienen en proponer el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Incorpórese el artículo 12 B a la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

Articulo 12 B. Los proveedores de bienes y servicios que cuenten con locales, tiendas, establecimientos comerciales e industriales y páginas web, deberán tener a la vista del consumidor en forma clara y legible el nombre del representante legal de la empresa, rut, dirección comercial y giro de la empresa.

La infracción a lo establecido en el inciso anterior se sancionara conforme a lo estipulado en el art. 24, inciso primero de esta ley.