Boletín N° 9.221-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer requisitos que mejoren la comprensión de los contratos regulados por la señalada ley.

La legibilidad es un requisito que ha sido abordado en la Ley 19.496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. No obstante, un elemento que echamos de menos en la actual legislación es la comprensibilidad como requisito en los contratos de consumo.

La legibilidad dice relación con aspectos formales: tamaño de la letra del contrato, formato de la letra, espacio entre las líneas y las letras, contraste entre el color de la letra y el de la hoja, entre otros elementos.

En cambio, la comprensibilidad dice relación con la mayor o menor complejidad del lenguaje utilizado en relación al estándar del “hombre común”.

El texto actual del artículo 17 dispone: “Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales”.

Existen fuertes críticas acerca de la necesidad de establecer el deber de redactar los contratos de manera comprensible, y no sólo legible. Como es sabido, en Chile existe un alto porcentaje de “analfabetos funcionales”, es decir, personas que a pesar de saber leer y escribir, no pueden comprender lo que leen. Ello posibilita engaños y fraudes que han sido suficientemente documentados a través de diversos “experimentos sociales” de algunos programas de televisión, y vaya que asombran sus resultados.

Al decir del profesor Íñigo de la Maza, en su artículo EL CONTROL DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS Y LA LETRA G). “El artículo 17 experimentó

únicamente dos modificaciones en su texto, se incorporó la expresión “claramente” antes de legible y se fijó el tamaño mínimo de la letra del contrato en 2,5 milímetros. Con anterioridad a la dictación de la ley 19.955 se discutió acerca de si la legibilidad incluía como requisito que el texto fuera comprensible para el consumidor, aun cuando la mejor interpretación para los consumidores era esa, la historia fidedigna del precepto indicaba la voluntad del legislador de limitar la exigencia a que el tamaño de la letra hiciera legible el contrato. La modificación del artículo no parece mejorar las cosas, una vez más la historia fidedigna de la ley indica la vocación del legislador por asegurar únicamente que el tamaño de las letras del texto lo hiciera legible”.

Agrega que el Senador Naranjo “afirmó que el solo requisito de legibilidad resultaba insuficiente, toda vez que lo único que había conseguido era estandarizar un tamaño mínimo para las letras, desvirtuando el propósito que se persiguió en su momento por el legislador (ver “Segundo Informe de la Comisión de Economía recaído en el Proyecto de Ley de la Honorable Cámara de Diputados que Modifica la Ley Nº 19.946, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores” (2787-03)”.

En otros países ha habido un desarrollo sobre este elemento. Es así que en Perú, por el DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DECRETO LEGISLATIVO Nº 1045, se dispone, en virtud de su artículo 18 que:
“En los contratos entre consumidores y proveedores: (…)

c. (…) La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores
(…)

Se tendrán por no pactadas las cláusulas, condiciones y estipulaciones que infrinjan el presente artículo.”.

Asimismo, la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, emitió la Resolución 906/98, de diciembre de 1998, titulada “Adóptanse medidas en relación a los contratos escritos de consumo; los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generan derechos y obligaciones para las partes y/o terceros, en los términos de la Ley 24.240, y las informaciones que brinden por escrito los proveedores a los consumidores”. Esta Resolución dispone en su artículo 2°.

“Los contratos y demás documentos a que se refiere el artículo anterior deberán asimismo resultar fácilmente legibles, atendiendo al contraste; formato, estilos o formas de las letras; espacios entre letras y entre líneas; sentido de la escritura, y cualquier otra característica de su impresión”.

Finalmente, el año 2008, Brasil una ley que modificó el Código de defensa del Consumidor, en virtud del cual se obliga a emplear términos claros y caracteres legibles que faciliten la comprensión del consumidor.

A nuestro juicio, parece excesivo hacer que de buenas a primeras un texto complejo sea nulo, pues ello depende del consumidor, de su nivel de instrucción, de la especialidad del oficio o profesión que desempeñe. Claramente, si un texto es engañoso, capcioso o de difícil inteligencia, se deberá tener por no escrito. Fuera de estos casos, si igualmente resulta complejo, y el proveedor vulnera su obligación de

redactarlo en términos comprensibles, se le podrá imponer la multa residual del artículo 24 de la misma ley, que asciende hasta 50 UTM.

Por tanto vengo en presentar el siguiente,
PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Agrégase el siguiente nuevo inciso final al artículo 17 de la Ley N. 19496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:

“Asimismo, los contratos deben ser redactados en un lenguaje de fácil lectura, evitando tecnicismos y otras estrategias que confundan al consumidor, facilitando su comprensión. Se prohíbe la cita o la referencia excesiva a distintos contratos y anexos mediante asteriscos, números u otro tipo de siglas. Las cláusulas que violen esta norma se interpretarán siempre en favor del consumidor, y en caso de ser capciosas, engañosas o de difícil inteligencia, se tendrán por no escritas”.