

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
BOLETÍN N° 12.409-03

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	“Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:
<p>Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:</p> <p>a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;</p> <p>b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;</p> <p>c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;</p> <p>d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;</p> <p>e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y</p> <p>f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.</p>	<p>1. Incorpórase en el inciso segundo del artículo 3 la siguiente letra f):</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:</p> <p>a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.</p> <p>b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.</p> <p>c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.</p> <p>d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.</p> <p>e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.</p>	<p>“f) Los demás derechos establecidos en las leyes, en especial, aquéllos consagrados en la ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Los tribunales ordinarios de justicia serán competentes para conocer de las controversias que surjan respecto de lo dispuesto en esta letra.”.</p>
<p>Artículo 3° bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:</p> <p>a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.</p> <p>El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;</p> <p>b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario_____. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.</p> <p>En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.</p> <p>Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.</p> <p>Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente</p>	<p>2. En la letra b) del artículo 3 bis:</p> <p>a) Agrégase a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, el siguiente texto: “en el caso de la contratación de servicios. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará aquellos productos respecto de los cuales, excepcionalmente y por su naturaleza, no se podrá ejercer el derecho a retracto. En tal caso el proveedor deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, en forma previa a la suscripción del contrato.”.</p> <p>b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer su derecho, podrá”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
informado.	
	<p>3. Intercálase el siguiente artículo 3 quáter:</p> <p>“Artículo 3 quáter.- Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente, una vez al año, los certificados de estudios y/o de notas, a solicitud del alumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.”.</p>
<p>Párrafo 3º Obligaciones del proveedor</p> <p>Artículo 12. Artículo 12 A. Artículo 12B.</p>	
	<p>4. Intercálase el siguiente artículo 12 C:</p> <p>“Artículo 12 C.- Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán asegurar al adquirente la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, para hacer efectivas las garantías establecidas en los artículos 19 y 20 de esta ley, las que podrán ejercerse dentro del plazo de dos años o hasta los cien mil kilómetros.</p> <p>Con todo, si la reparación del bien dentro del período de garantía conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que le sea entregado el vehículo. En caso de que la reparación se extienda por un término superior a cinco días hábiles, el proveedor deberá proporcionar al afectado otro vehículo de similares características.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.</p> <p>En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.</p> <p>Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.</p>	
	<p>5. Intercálase el siguiente artículo 15 bis:</p> <p>“Artículo 15 bis.- Los proveedores que realicen el tratamiento de datos personales o comerciales de los consumidores y sus operaciones tendrán la obligación de informarles de todo tipo de violación de seguridad de sus bases de datos o de aquellas de las que se sirvan y que contengan información de sus clientes o usuarios, sin dilación indebida y desde el momento en que hayan tomado conocimiento del hecho.</p> <p>La comunicación de estos hechos deberá efectuarse a través de cualquier medio físico o digital que resulte más idóneo y que garantice su celeridad, dentro de un plazo máximo de setenta y dos horas desde que ocurrió la violación de seguridad. Si el proveedor cuenta con servicio de atención a los clientes, dispondrá y canalizará a través de éste las consultas y reclamos de los consumidores afectados.</p> <p>Los consumidores podrán solicitar a los proveedores el historial de violaciones de seguridad digital al contratar un servicio o adquirir un producto. El proveedor no podrá negarse a proporcionar esta información cuando sea requerida por el consumidor.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
Artículo 15 A. Artículo 15 B. Artículo 15 C.	
<p style="text-align: center;">Párrafo 4º</p> <p style="text-align: center;">Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión</p> <p>Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:</p> <p>a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;</p> <p>b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;</p> <p>c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;</p> <p>d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;</p> <p>e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al</p>	6. En el artículo 16:

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;</p> <p>f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y</p> <p>g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.</p> <p>Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.</p>	<p>a) Reemplázase al final de la letra f) la expresión “, y” por un punto y coma.</p> <p>b) Sustitúyese en la letra g) el punto final por la expresión “, y”.</p> <p>c) Agrégase la siguiente letra h):</p> <p>“h) Establezcan medios a través de los cuales los consumidores deban ejercer sus derechos y poner término al contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable, que signifiquen condiciones más gravosas para el consumidor que aquéllas utilizadas para su celebración. En este caso, el consumidor podrá ejercer sus derechos y poner término al contrato en la misma forma y condiciones utilizadas para dicha contratación.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.</p>	
<p>Artículo 16 A Artículo 16 B.</p>	
<p>Artículo 17.- 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.____</p> <p>Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>7. En el artículo 17:</p> <p>a) Añádese en el inciso primero, a continuación del punto que sigue a la palabra “léxico”, la siguiente oración: “Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
lo pactado, para todos los efectos legales.	<p>b) Agrégase el siguiente inciso final:</p> <p>“Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.”.</p>
<p>Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma._____</p>	<p>8. En el artículo 17 A:</p> <p>a) Incorpórase a continuación del punto final, que pasa a ser punto y seguido, la siguiente oración:</p> <p>“Estos proveedores deberán informar, además, en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en el mismo y en la normativa aplicable.”.</p> <p>b) Añádese el siguiente inciso segundo:</p> <p>“En caso de que los proveedores de bienes y servicios incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, el consumidor sólo quedará obligado a aquello que se le informó en el contrato de adhesión en el momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados.”.</p>
<p>Artículo 17 B. Artículo 17 C.</p>	
<p>Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del</p>	<p>9. En el artículo 17 D:</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.</p> <p>Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.</p> <p>Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión._____</p> <p>Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre</p>	<p>a) Agrégase en el inciso tercero, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser punto y seguido, las siguientes oraciones: “Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, con independencia del monto del capital adeudado. Los tribunales ordinarios de justicia serán competentes para conocer de las controversias que surjan respecto de lo dispuesto en este inciso.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.</p> <p>En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.</p> <p>En el caso de créditos caucionados con hipoteca específica, una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor del crédito deberá, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o</p>	<p>b) Reemplázase en el inciso cuarto la oración “Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.” por las siguientes: “Asimismo, los proveedores deberán entregar a los consumidores que lo soliciten, dentro del plazo de cinco días hábiles, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos sin costo alguno. En caso de incumplimiento de dicha obligación dentro del mencionado plazo, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras no se verifique dicha entrega por parte del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, éstos deberán ser devueltos en el plazo de cinco días contado desde el momento del cobro. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero con el fin de solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados, así como el cobro del costo por término o pago anticipado.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación correspondiente por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con hipoteca específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto de su alzamiento y cancelación lo dispuesto precedentemente.</p> <p>En el caso de créditos caucionados con hipoteca general, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo N° 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, del alzamiento y cancelación de la hipoteca con cláusula de garantía general y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la respectiva cancelación por el Conservador de Bienes Raíces</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>respectivo.</p> <p>Si no existieren obligaciones pendientes para con el proveedor caucionadas con hipoteca general, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una hipoteca con cláusula de garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su sola voluntad.</p> <p>Los alzamientos de hipotecas y de cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el respectivo acreedor de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando la foja, número, año, registro y el Conservador de Bienes Raíces a cargo del mismo, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieren cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo del Conservador de Bienes Raíces y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones solicitada deberá ser practicada e inscrita por el Conservador correspondiente en un plazo que no podrá exceder de diez días, contado desde el ingreso a su oficio de la escritura respectiva.</p> <p>Los notarios y Conservadores de Bienes Raíces no podrán oponerse, en su caso, a autorizar y otorgar las escrituras públicas o practicar las cancelaciones que correspondan, tratándose de alzamientos otorgados de</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios determinados de acuerdo a la ley N°16.250 y sus modificaciones.</p> <p>Si el acreedor hipotecario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos ante el tribunal competente, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la presente ley.</p> <p>Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos hipotecarios, cuando proceda.</p> <p>Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.</p>	
<p>Artículo 17 E. Artículo 17 F. Artículo 17G.</p>	
<p>Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:</p> <p>a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y</p>	<p>10. En el inciso final del artículo 17 H:</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.</p> <p>Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.</p> <p>Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.</p> <p>El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo_____ 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. 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.</p>	<p>a) Intercálase luego de la palabra “consumo” y antes del pronombre “se”, la frase “, o la aplicación de descuentos adicionales al precio de éstos,”.</p> <p>b) Elimínase la oración final.</p>
<p>Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar</p>	<p>11. En el artículo 20:</p> <p>a) Reemplázase el encabezado del inciso primero por el siguiente:</p> <p>“Artículo 20.- El consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:</p> <p>a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;</p> <p>b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;</p> <p>c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;</p> <p>d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;</p> <p>e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c)._____ Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;</p> <p>f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;</p> <p>g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y</p>	<p>devolución de la cantidad pagada. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros. En los casos que a continuación se señalan, deberá constar su opción por escrito, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados:”.</p> <p>b) Intercálase en la letra e), entre las expresiones “a que se refiere la letra c).” y “Este derecho”, lo siguiente: “Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectiva la garantía para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>otros sea inferior a la que en ellos se indique.</p> <p>Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.</p>	
<p>Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.</p> <p>El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo. _____</p> <p>Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.</p> <p>En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste</p>	<p>12. En el artículo 21:</p> <p>a) Sustitúyese en el inciso primero el vocablo “tres” por “seis”.</p> <p>b) Agrégase en el inciso segundo, a continuación del punto y seguido, la siguiente oración: “En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c), el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.</p> <p>Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.</p> <p>El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.</p> <p>En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.</p> <p>El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.</p> <p>Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.</p>	<p>c) Reemplázase el inciso noveno por el siguiente:</p> <p>“La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley respecto de los bienes amparados por ella.”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.</p> <p>Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.</p>	
<p>Artículo 22. Artículo 23.</p>	
	<p>13. Agrégase el siguiente artículo 23 bis:</p> <p>“Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:</p> <p>a) Los derechos del pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
	<p>b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes.</p> <p>c) Los mecanismos de denuncias y reclamos de que disponen los consumidores frente a los incumplimientos de estos deberes, ante la empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor, así como los tribunales competentes donde ejercer las acciones judiciales que correspondan.</p> <p>d) Las multas por las infracciones de esta disposición.</p> <p>e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.</p> <p>En caso de que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación del embarque. El consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.”.</p>
<p>Artículo 24. Artículo 24 A.</p>	
<p>Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.</p> <p>Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable,</p>	<p>14. Incorpórase en el artículo 25 el siguiente inciso final:</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.</p> <p>El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.</p>	<p>“Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”.</p>
<p style="text-align: center;">Párrafo 3º Del crédito al consumidor</p> <p>Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:</p> <p>a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);</p> <p>b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;</p> <p>c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 	<p>5. Reemplázase el encabezado del inciso primero del artículo 37 por el siguiente:</p> <p>“Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá informar oportunamente, de forma clara y entendible, lo siguiente:”.</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>5. Cualquier otro importe permitido por ley;</p> <p>d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;</p> <p>e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y</p> <p>f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza."</p> <p>g) Los efectos del incumplimiento del crédito concedido y los efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, tales como el embargo, el retiro y remate de bienes, entre otros, de conformidad al reglamento.</p> <p>No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.</p> <p>El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.</p> <p>Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.</p> <p>Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.</p> <p>Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda; 2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado; 3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen; 4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la 	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;</p> <p>5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y</p> <p>6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurridos quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.</p> <p>En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.</p> <p>El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberán resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.</p> <p>Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.</p> <p>Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).	
Artículo 38. Artículo 39. Artículo 39 A. Artículo 39 B. Artículo 39 C.	
	16. Intercálase el siguiente artículo 39 D: "Artículo 39 D.- Para el otorgamiento de tarjetas de crédito y líneas de crédito a estudiantes de educación superior, las instituciones bancarias, comerciales y financieras deberán exigirles que acrediten contar con recursos económicos suficientes para solventar las obligaciones que surjan de estos actos o, en su defecto, que constituyan una garantía personal que caucione el cumplimiento de tales deudas."
LEY Nº. 18.916 APRUEBA CODIGO AERONAUTICO	Artículo 2.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico:
1.- Del transporte de pasajeros y sus derechos Artículo 131.- El transportador dará al pasajero un billete de pasaje, que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones: a) Lugar y fecha de expedición. b) Nombre del pasajero y del transportador o transportadores. c) Puntos de partida y de destino, precio y clase del pasaje.	1. Agrégase en el artículo 131 el siguiente inciso final:

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>d) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos contemplados en el presente Capítulo.</p> <p>El transportador podrá expedir el billete de pasaje por cualquier medio, siempre y cuando éste permita cumplir con lo señalado anteriormente.</p> <p>El billete de pasaje hace fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte. La falta, irregularidades o pérdida del billete no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.</p> <p>Con todo, el transportador estará obligado a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.</p>	<p>“Cualquier cambio en el itinerario originalmente adquirido por el pasajero deberá ser informado por el transportador mediante comunicación oficial que deberá hacerse por escrito, por el medio más expedito posible. Además, en ella dará a conocer con claridad el nuevo itinerario. Esta comunicación deberá efectuarla el transportador cada vez que modifique el itinerario previamente informado al pasajero. Para tales efectos, en el momento de reservar o comprar su billete de pasaje, el pasajero informará al transportador, en forma directa o a través de agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.</p>
<p>Artículo 133.- Denegación de Embarque. En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se</p>	<p>2. Reemplázase en el artículo 133, el número 2 por el siguiente:</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, para lo cual deberá:</p> <p>1.- A elección del pasajero:</p> <p>a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;</p> <p>b) El reembolso del monto total pagado por el billete, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución, o</p> <p>c) Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, el transportador deberá ofrecer, a elección del pasajero, cualesquiera de las siguientes opciones:</p> <p>i.- Embarque en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo.</p> <p>ii.- Reembolso de la porción no utilizada.</p> <p>iii.- Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.</p> <p>2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:</p> <p>a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.</p> <p>b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros.</p> <p>c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y 2.500</p>	<p>“2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una compensación, cuyo monto será determinado en conformidad con la siguiente tabla:</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA			
<p>kilómetros. d) 10 unidades de fomento para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros. e) 15 unidades de fomento para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros. f) 20 unidades de fomento para vuelos de más de 8.000 kilómetros.</p> <p>El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho.</p> <p>3.- Si, conforme a la letra a) del número 1 del presente artículo, se embarca al pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo</p>	Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas
	Menos de 500 km	2 UF	2 UF	2,5 UF
	Entre 500 km y 1.000 km	3 UF	3 UF	3,75 UF
	Entre 1.000 km y 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
	Entre 2.500 km y 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
	Entre 4.000 km y 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
	Más de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF
	<p>El pasajero que acepte esas compensaciones no podrá posteriormente ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.</p>			

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>inicialmente reservado es inferior a tres horas, no procederá compensación alguna de acuerdo al número 2 precedente.</p> <p>4.- Para los efectos de este artículo, se entenderá que un billete de pasaje se encuentra confirmado, con respecto a los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en la medida que conste que la reserva o el billete de pasaje ha sido aceptado y registrado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.</p> <p>5.- Por "viaje con escala y/o conexión" se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.</p> <p>6.- Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los transportistas, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el transportador deberá embarcar de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con preferencia.</p>	
<p>Artículo 133 A.- Si el pasajero decide perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:</p> <p>a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente</p>	<p>3. En el artículo 133 A:</p> <p>a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:</p> <p>“a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de naturaleza similar, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>reservado superior a tres horas.</p> <p>b) Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas.</p> <p>c) Alojamiento para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el billete de pasaje, y siempre que el pasajero deba pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera. Por "noche" se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas a.m.</p> <p>d) Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, en caso que fuere aplicable.</p> <p>e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.</p>	<p>nueva hora de salida fuere superior a una hora.”.</p> <p>b) Sustitúyese la letra b) por la siguiente:</p> <p>“b) Comidas y refrigerios según el tiempo de espera equivalente a 0,5 unidades de fomento cada dos horas de espera hasta el embarque en el otro vuelo, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora.”.</p>
<p>Artículo 133 B.- En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:</p> <p>a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>b) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.</p> <p>c) Indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:</p> <p>i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.</p> <p>ii) Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista o cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.</p> <p>Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportista, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.</p> <p>d) Reembolso del monto total pagado por el billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos de la letra c) anterior, sea o no imputable al transportador la causa del retraso o de la cancelación.</p>	
<p>Artículo 133 C.- En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web.</p>	<p>4. Sustitúyese en el artículo 133 C la frase “restituirse a solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web” por el siguiente texto: “restituírsele a través del mismo medio que haya utilizado en el momento de pagar el pasaje. En caso de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar la restitución, la que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
	<p>contado desde que debió haberse verificado el viaje. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en el 50 por ciento en favor del pasajero cada treinta días.”.</p>
	<p>5. Intercálanse los siguientes artículos 133 G, 133 H y 133 I:</p> <p>“Artículo 133 G.- En los casos de viajes que se encuentren fraccionados por tramos y/o por trayectos de ida y vuelta, el no uso de alguna de las fracciones no podrá motivar la denegación o condicionar el uso del resto de las fracciones, si el pasajero se presenta oportunamente al chequeo y embarque.</p> <p>Artículo 133 H.- El transportador deberá contar con sistemas para detectar que viaja una familia y asignará asientos contiguos en el momento de la compra. En caso de que los asientos sean limitados, el transportador tomará las medidas para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.</p> <p>Artículo 133 I.- El período de validez de un pasaje podrá extenderse si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar por enfermedad propia, de su cónyuge, conviviente civil, padres o hijos. El certificado médico podrá presentarse ante la aerolínea en el plazo de veinticuatro horas a contar del horario programado del vuelo. Con todo, el pasajero deberá dar aviso a la aerolínea antes del horario programado.</p> <p>Para hacer uso de este derecho, se considerará el precio pagado, el que deberá ser devuelto en su totalidad. En caso de que el cambio se realice por un vuelo de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia.</p> <p>El pasajero tendrá hasta un año como plazo máximo para ejercer este</p>

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
	<p>derecho a contar de la fecha programada del viaje original.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, el pasajero tendrá treinta días para solicitar la devolución del monto pagado, a contar de la fecha del certificado médico que acredita el impedimento.”.</p>
<p>2.- Del transporte de equipaje</p> <p>Artículo 134.- El transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, su equipaje, dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato.</p> <p>El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de mano que porte el pasajero.</p> <p>El transporte de exceso de equipaje será objeto de estipulación especial.</p>	<p>6. Añádese en el artículo 134 el siguiente inciso final:</p> <p>“En el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.”.</p>
<p>LEY 18.010, SOBRE OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO</p> <p>Artículo 10.- Los pagos anticipados de una operación de crédito de dinero, serán convenidos libremente entre acreedor y deudor.</p> <p>Sin embargo, en las operaciones de crédito de dinero cuyo importe en capital no supere el equivalente a 5.000 unidades de fomento, el deudor que no sea una institución fiscalizada por la Superintendencia de Bancos o</p>	

LEY VIGENTE	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
<p>el Fisco o el Banco Central de Chile, podrá anticipar su pago, aun contra la voluntad del acreedor, siempre que:</p> <p>a) Tratándose de operaciones no reajustables, pague el capital que se anticipa y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo, más la comisión de prepago. Dicha comisión, no podrá exceder el valor de un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga.</p> <p>b) Tratándose de operaciones reajustables, pague el capital que se anticipa y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo, más la comisión de prepago. Dicha comisión, no podrá exceder el valor de un mes y medio de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga.</p> <p>Los pagos anticipados que sean inferiores al 20% del saldo de la obligación, requerirán siempre del consentimiento del acreedor.</p> <p>El derecho a pagar anticipadamente en los términos de este artículo, es irrenunciable.</p>	<p>Artículo 3.- Sustitúyese en el inciso tercero del artículo 10 de la ley N° 18.010, que Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica, el guarismo “20%” por “10%”.</p>
	<p>Artículo transitorio.- En los primeros seis meses contados desde la entrada en vigencia de esta ley, las líneas aéreas autorizadas a operar en Chile deberán informar a sus clientes y potenciales clientes las modificaciones introducidas por esta ley. Esta información incluirá especialmente los derechos de los pasajeros en caso de sobreventa, viajes en familia, transporte de animales, tiempos de espera y derecho de alimentación, endoso e imposibilidad de viaje por enfermedad.</p> <p>Esta información deberá publicarse a lo menos mediante letreros en oficinas de ventas y aeropuertos y estará siempre disponible en la página web del transportador.”.</p>

