PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
BOLETÍN Nº 12.409-03

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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:	**Artículo 1**	"Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:
TÍTULO I Ámbito de aplicación y definiciones básicas Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales,		- - - -Incorporar los siguientes números, nuevos: "1. En el artículo 1°, número 3:	**1. En el artículo 1°, número 3:**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores. 2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente. 3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.		a) Agrégase, en el párrafo tercero, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), lo siguiente: "En el caso de venta de bienes durables, se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los mismos.". b) Incorpórase como párrafo cuarto, nuevo, el siguiente: "Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el proveedor deberá indicar claramente, antes del	**a) Agrégase, en el párrafo tercero, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), lo siguiente:** **"En el caso de venta de bienes durables, se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los mismos.".** **b) Incorpórase como párrafo cuarto, nuevo, el siguiente:** **"Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden. 4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas		perfeccionamiento del contrato, el costo total y periodo de tiempo que tarde dicho servicio.". **(Indicación N° 4 ter, con modificaciones. Unanimidad, 5x0).**	**proveedor deberá indicar claramente, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y periodo de tiempo que tarde dicho servicio.".**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
señaladas en el artículo 28. 5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición. 6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. 7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.			
		2. Agrégase el siguiente artículo 2° ter, nuevo: “Artículo 2° ter.- Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil.”.”. **(Indicación N° 1, con modificaciones. Unanimidad, 4x0).** - - -	**2. Agrégase el siguiente artículo 2° ter, nuevo:** **“Artículo 2° ter.- Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil.”.**
Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
consumo; 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; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; 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; 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 f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
con el comercio establecido.			
		N° 1	
		Pasa a ser número 3, sustituido por el siguiente:	
Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: 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. b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras. c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas	1. Incorpórase en el inciso segundo del artículo 3 la siguiente letra f):	"3. En el artículo 3°:	**3. En el artículo 3°:**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
éstas. d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera. e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento. f) Los consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera.	“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.”.	a) Incorpóranse, en el inciso segundo, las siguientes letras, nuevas: “g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y al momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en	**a) Incorpóranse, en el inciso segundo, las siguientes letras, nuevas:** **“g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y al momento de surgir cualquier controversia, queja o**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.	**reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.**
		Solo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y sólo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que deberá constar por escrito. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo.	**Solo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y sólo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que deberá constar por escrito. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo.**
		Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes de esta ley, lo que deberá ser	**Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes de esta ley, lo que deberá ser informado**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		informado previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos.". h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, 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. Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la señalada ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado. b) Incorpórase un inciso tercero, nuevo, del siguiente tenor: “Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes y reglamentos y demás normativas que contengan	**previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos.".** **h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, 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.** **Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la señalada ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado.** **b) Incorpórase un inciso tercero, nuevo, del siguiente tenor:** **“Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes y reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		disposiciones relativas a la protección de sus derechos.”.”. **(3.- a): letra g) Artículo 121, unanimidad, 4x0). Letra h): primer párrafo, indicación N° 2 bis, con modificaciones, unanimidad, 4x0 / segundo párrafo, artículo 121, unanimidad, 5x0; 3.- b) Artículo 121, unanimidad, 4x0).**	
Artículo 3º 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: 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.		**N° 2** Pasa a ser número 4, sustituido por el siguiente: “4. Modifícase el artículo 3° bis, en el siguiente sentido: a) Incorpórase en su encabezado, entre las expresiones “al contrato” y “en el plazo”, lo siguiente: “, sin expresión de causa,”.	**4. Modifícase el artículo 3° bis, en el siguiente sentido:** **a) Incorpórase en su encabezado, entre las expresiones “al contrato” y “en el plazo”, lo siguiente: “, sin expresión de causa,”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;		b) Sustitúyese la letra b), por la siguiente:	**b) Sustitúyese la letra b), por la siguiente:**
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	2. En la letra b) del artículo 3 bis: 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.”. b) Reemplázase la expresión “Para	“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. Solo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, debiendo informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio. En los bienes o productos, excepcionalmente no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no	**“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.** **Solo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, debiendo informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.** **En los bienes o productos, excepcionalmente no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza,**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.	ello podrá" por la frase "Para que el consumidor pueda ejercer su derecho, podrá".	puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o se trate de bienes de uso personal. Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y en caso que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión. Para poner término unilateralmente	**no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o se trate de bienes de uso personal.** **Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y en caso que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.** **Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad a este artículo, el**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		al contrato de conformidad a este artículo, el consumidor 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.”. c) Incorpórase la siguiente letra c), nueva: “c) Las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.”.”. **(Número 4. Letras a) y b), indicación N° 2 quáter, con modificaciones. Unanimidad, 4x0. Letra c), artículo 121 del Reglamento de la Corporación. Unanimidad, 4x0).**	**consumidor 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.”.** **c) Incorpórase la siguiente letra c), nueva:** **“c) Las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas,			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.			
	3. Intercálase el siguiente artículo 3 quáter: “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.”.	**N° 3** Pasa a ser número 5, reemplazado por el siguiente: “5. Intercálase el siguiente artículo 3° quáter, nuevo: “Artículo 3° quáter.- Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional. Dichos certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y deberán ser emitidos	**5. Intercálase el siguiente artículo 3° quáter, nuevo:** **“Artículo 3° quáter.- Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.** **Dichos certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y deberán ser emitidos**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud. La emisión de los mencionados certificados podrá ser realizada a través de medios electrónicos y deberá serlo en papel en los casos en que el establecimiento no cuente con medios electrónicos o así sea solicitado expresamente.”.”. **(Indicaciones 3, 4 y 4 bis, con modificaciones. Unanimidad, 5x0).**	**dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud.** **La emisión de los mencionados certificados podrá ser realizada a través de medios electrónicos y deberá serlo en papel en los casos en que el establecimiento no cuente con medios electrónicos o así sea solicitado expresamente.”.**
	4. Intercálase el siguiente artículo 12 C: “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	**N° 4** Pasa a ser número 6, reemplazando el artículo 12 C que se propone, por el siguiente: “Artículo 12 C.- Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento	**6.** Intercálase el siguiente artículo 12 C: **“Artículo 12 C.- Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	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. 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.”.	con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones. Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados. El proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de	**arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.** **Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados.** **El proveedor deberá proporcionar**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles.”. **(Indicaciones N°s. 6, 7 y 7 bis aprobadas, con modificaciones. Unanimidad, 4x0).**	**al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles.”.**
	5. Intercálase el siguiente artículo 15 bis: “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. La comunicación de estos hechos deberá efectuarse a través de	**N° 5** Pasa a ser número 7, reemplazando el artículo 15 bis que se propone, por el siguiente: “Artículo 15 bis.- Las normas relativas al tratamiento de cualquier tipo de datos personales de los consumidores, incluyendo especialmente los de carácter comercial, contenidas en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, en especial en el Titulo III “De la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial”, y demás normas legales relacionadas, se considerarán normas especiales de protección de los derechos del	**7.** Intercálase el siguiente artículo 15 bis: **“Artículo 15 bis.- Las normas relativas al tratamiento de cualquier tipo de datos personales de los consumidores, incluyendo especialmente los de carácter comercial, contenidas en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, en especial en el Titulo III “De la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial”, y demás normas legales relacionadas, se considerarán normas especiales**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	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. 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.”.	consumidor, especialmente para los efectos de lo dispuesto en los artículos 2 bis, 58 y 58 bis de la presente ley. Los proveedores que realicen el tratamiento de cualquiera de los datos mencionados en el inciso anterior, deberán dar estricto cumplimiento a las normativas que allí se señalan. Para estos efectos, deberán implementar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la reserva en el tratamiento de datos, con especial resguardo respecto de los fines para los cuales fueron autorizados por su titular. En el supuesto de que los proveedores reporten una 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, será mandatoria la entrega de información a los consumidores de lo ocurrido, dentro de 24 horas contadas desde el referido reporte.	**de protección de los derechos del consumidor, especialmente para los efectos de lo dispuesto en los artículos 2 bis, 58 y 58 bis de la presente ley.** **Los proveedores que realicen el tratamiento de cualquiera de los datos mencionados en el inciso anterior, deberán dar estricto cumplimiento a las normativas que allí se señalan. Para estos efectos, deberán implementar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la reserva en el tratamiento de datos, con especial resguardo respecto de los fines para los cuales fueron autorizados por su titular.** **En el supuesto de que los proveedores reporten una 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, será mandatoria la entrega de información a los consumidores de lo ocurrido, dentro de 24 horas**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		Esta comunicación se deberá efectuar de forma digital e incluirá las medidas de seguridad adoptadas en momentos previos y posteriores a la ocurrencia del hecho. En caso de no prosperar esta vía de contacto, esta misma información se pondrá en conocimiento del consumidor a través de medios físicos, telefónicos u otros idóneos que garanticen celeridad, dentro de un plazo de 72 horas contado desde el reporte señalado en el inciso anterior. Las consultas y reclamos suscitadas con ocasión de este tipo de incidentes, se canalizarán a través del servicio de atención a los clientes que disponga cada proveedor. Sin perjuicio de lo consagrado en los incisos anteriores, el responsable tendrá la obligación de informar, a petición del consumidor, la fuente de legitimidad del tratamiento de sus datos y de respetar, en todo caso, la finalidad	**contadas desde el referido reporte.** **Esta comunicación se deberá efectuar de forma digital e incluirá las medidas de seguridad adoptadas en momentos previos y posteriores a la ocurrencia del hecho. En caso de no prosperar esta vía de contacto, esta misma información se pondrá en conocimiento del consumidor a través de medios físicos, telefónicos u otros idóneos que garanticen celeridad, dentro de un plazo de 72 horas contado desde el reporte señalado en el inciso anterior.** **Las consultas y reclamos suscitadas con ocasión de este tipo de incidentes, se canalizarán a través del servicio de atención a los clientes que disponga cada proveedor.** **Sin perjuicio de lo consagrado en los incisos anteriores, el responsable tendrá la obligación de informar, a petición del consumidor, la fuente de legitimidad del tratamiento de sus**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		para la cual fueron recolectados o almacenados.”. **(Indicación número 7 ter, aprobada con modificaciones. Unanimidad 4x0).**	**datos y de respetar, en todo caso, la finalidad para la cual fueron recolectados o almacenados.”.**
Párrafo 4º Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: 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;	6. En el artículo 16:	**N° 6** Pasa a ser número 8, con las siguientes modificaciones:	**8.** En el artículo 16:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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; c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables; d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al 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; f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, **y** g) En contra de las exigencias de	a) Reemplázase al final de la letra f) la expresión “, y” por un punto y coma.		a) Reemplázase al final de la letra f) la expresión “, y” por un punto y coma.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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**.**	b) Sustitúyese en la letra g) el punto final por la expresión “, y”.	**Letra c)**	b) Sustitúyese en la letra g) el punto final por la expresión “, y”.
	c) Agrégase la siguiente letra h):	-Sustituir la letra h) que agrega, por la siguiente:	c) Agrégase la siguiente letra h):
	“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	“h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.”. **(Artículo 121 del Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).**	“**h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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.	derechos y poner término al contrato en la misma forma y condiciones utilizadas para dicha contratación.”.	-Agregar la siguiente letra d), nueva: “d) Elimínanse los incisos segundo y tercero.”. **(Artículo 121 del Reglamento del Senado. Unanimidad, 4x0).**	**d) Elimínanse los incisos segundo y tercero.**
		- - - -Incorporar el siguiente número, nuevo:	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		“9. Agrégase el siguiente artículo 16 C, nuevo: “Artículo 16 C.- Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor. Cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor.”.”. **(Indicación N° 8, aprobada con modificaciones. Unanimidad 5x0).** - - -	**9. Agrégase el siguiente artículo 16 C, nuevo:** **“Artículo 16 C.- Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor.** **Cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor.”.**
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.	7. En el artículo 17: 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	**N° 7** Pasa a ser número 10, sin modificaciones.	**10.** En el artículo 17: 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

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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	comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.”.		comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.”.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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.	b) Agrégase el siguiente inciso final: “Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.”.		b) Agrégase el siguiente inciso final: “Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.”.
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, entendiendo 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	8. En el artículo 17 A:	**N° 8** Pasa a ser N° 11, con la siguiente modificación:	**11**. En el artículo 17 A:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma._____	a) Incorpórase a continuación del punto final, que pasa a ser punto y seguido, la siguiente oración: “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.”. b) Añádese el siguiente inciso segundo: “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.”.	-Agregar como letra c), la siguiente: “c) Incorpórase el siguiente inciso	a) Incorpórase a continuación del punto final, que pasa a ser punto y seguido, la siguiente oración: “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.”. b) Añádese el siguiente inciso segundo: “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.”. **c) Incorpórase el siguiente inciso**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		final, nuevo: “Al momento de la celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda dar término al contrato. Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación al monto a pagar para poner término anticipado al contrato.”.”. **(Indicación número 7 quáter, aprobada con modificaciones. Unanimidad, 5x0).**	**final, nuevo:** **“Al momento de la celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda dar término al contrato. Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación al monto a pagar para poner término anticipado al contrato.”.**
Artículo 17 D.- Los proveedores de productos o servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el	9. En el artículo 17 D:	**N° 9** Pasa a ser N° 12, con las siguientes modificaciones:	**12.** En el artículo 17 D:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. Los mencionados proveedores deberán entregar al respectivo consumidor un certificado de liquidación para término anticipado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde que éste lo solicite. El consumidor podrá solicitar el certificado presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros, y requerirle que se le entregue de manera física o virtual. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor podrá			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
solicitar el referido certificado respecto de solo un producto o servicio financiero determinado. En dicho caso, el certificado deberá ser entregado dentro de tres días hábiles desde la respectiva solicitud. Este certificado será gratuito y deberá contener a lo menos la siguiente información relativa a cada uno de los productos o servicios financieros vigentes, según corresponda: a) Plazo o vigencia. b) Valor total del producto o servicio. c) Indicación de si corresponde a deuda rotativa. d) Monto de crédito disponible y efectivamente utilizado. e) Tipo y tasa de interés. f) Carga anual equivalente. g) Valor de última cuota vencida. h) Garantías reales otorgadas, especificando su otorgante, datos de inscripción, datos de escritura pública o de instrumento privado protocolizado, en caso de haber sido otorgada por tales medios, y si contienen cláusulas de garantía general.			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
i) Monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde. j) Si el crédito se encuentra en etapa de cobranza judicial. k) La demás información que determine el reglamento. En caso de existir una garantía real con cláusula de garantía general, el certificado de liquidación también deberá especificar el monto a pagar para ponerle término a todas las obligaciones vigentes que el consumidor tenga con el proveedor que no provengan de productos o servicios financieros. Adicionalmente, el certificado deberá contener el monto total a pagar para ponerle término a la totalidad de los productos o servicios financieros y las obligaciones referidas, según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde, la fecha de emisión y de vigencia del certificado, la que no podrá ser menor a treinta días corridos, la forma en que el			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
proveedor desea ser notificado y la información necesaria para realizar el pago en caso de iniciarse un proceso de portabilidad financiera o refinanciamiento. El contenido, los requisitos y la presentación de dicho certificado se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62. El consumidor podrá requerir al proveedor de productos o servicios financieros, en el momento de solicitar el certificado de liquidación para término anticipado, que bloquee los productos o servicios financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, tales como líneas de crédito asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito, durante el tiempo de vigencia del certificado, de manera que la información contenida en el certificado de liquidación no se vea modificada durante su vigencia. El certificado deberá señalar expresamente los productos o servicios financieros que han sido bloqueados. Dicho bloqueo será sin costo para el cliente.			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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.	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	Letra a) Aprobada, con modificaciones, e incorporada como párrafo segundo de la letra h), nueva, del inciso segundo del artículo 3°. **(Artículo 121 del Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).**	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán retrasar el término de los productos o servicios financieros, su pago anticipado o cualquier otra gestión	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.	-Considerar como letra a) la siguiente: “a) Agréganse en el inciso octavo, a continuación del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, las siguientes oraciones: “Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores podrán solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago a las que se refiere el artículo 1° de la Ley N° 20.009, mediante aviso a través de los canales o servicios de comunicaciones establecidos en el artículo 2° del mismo cuerpo legal. A contar del bloqueo permanente, el proveedor no podrá cobrar los costos de administración, operación y/o mantención.”.”. (**Indicación 7 quáter y artículo 121, inciso final, del Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).**	**a) Agréganse en el inciso octavo, a continuación del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, las siguientes oraciones: “Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores podrán solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago a las que se refiere el artículo 1° de la Ley N° 20.009, mediante aviso a través de los canales o servicios de comunicaciones establecidos en el artículo 2° del mismo cuerpo legal. A contar del bloqueo permanente, el proveedor no podrá cobrar los costos de administración, operación y/o mantención.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos productos y servicios financieros. Se considerará retraso cualquier demora superior a cinco 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 cinco 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.	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	-En la letra b), sustituir "inciso cuarto" por "inciso noveno", "dentro del plazo de diez días hábiles" por "dentro del plazo de cinco días hábiles", y "dentro del plazo de cinco días hábiles", por "dentro de los plazos señalados en el inciso segundo de este artículo". **(Artículo 121, inciso final, del Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).**	b) Reemplázase en el **inciso noveno** la oración "Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, **dentro del plazo de cinco 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 de los plazos señalados en el inciso segundo de este artículo**, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos sin

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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,	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.”.		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.”.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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 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.			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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 Nº 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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 respectivo. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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 forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios determinados de acuerdo a la ley Nº16.250 y sus modificaciones. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
procedan de conformidad a la presente ley. Los proveedores de créditos que soliciten una tasación o estudio de títulos de un bien sobre el cual se constituirá una garantía en su beneficio deberán entregar al consumidor que solicitó el crédito los respectivos informes de tasación y estudio de títulos del bien, según corresponda. La entrega de dicha documentación deberá realizarse de manera física o virtual, conforme a lo solicitado por el consumidor. Asimismo, el consumidor podrá realizar la referida solicitud de manera presencial o remota. Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos hipotecarios, cuando proceda. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.			
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: a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y 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. 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,	10. En el inciso final del artículo 17 H:	**N° 10** Suprimirlo. **(Indicaciones números 9 y 10. Mayoría, 4 a favor x 1 en contra).**	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor. 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. 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. <u>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</u>	a) Intercálase luego de la palabra “consumo” y antes del pronombre “se”, la frase “, o la aplicación de descuentos adicionales al precio de éstos,”. b) Elimínase la oración final.		

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
cualquiera de los sujetos señalados.			
		- - - -Considerar como número 13, nuevo, el siguiente: “13. Incorpórase el siguiente artículo 17 N, nuevo: “Artículo 17 N.- Previo a la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales a tal fin, debiendo informarle el resultado de dicho análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate. Con todo, en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.	**13. Incorpórase el siguiente artículo 17 N, nuevo:** **“Artículo 17 N.- Previo a la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales a tal fin, debiendo informarle el resultado de dicho análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate. Con todo, en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados en conformidad a lo dispuesto en el artículo 17 K. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones precedentes.”.”: **(Indicaciones N°s 12, 13, 13 bis y 13 ter, con modificaciones. Unanimidad, 5x0).** - - -	**contratos de prestación de servicios educacionales.** **Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados en conformidad a lo dispuesto en el artículo 17 K.** **Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones precedentes.”.** **- - -**
	11. En el artículo 20:	**N° 11** Pasa a ser número 14, con las siguientes modificaciones: **Letra a)** -Reemplazarla por la siguiente:	**14.** En el artículo 20:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; 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	a) Reemplázase el encabezado del inciso primero por el siguiente: “Artículo 20.- El consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la 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:”.	“a) Reemplázase el encabezado del inciso primero, por el siguiente: “Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros:”.”. (**Artículo 121 del Reglamento del Senado. Unanimidad, 4x0).**	**a) Reemplázase el encabezado del inciso primero, por el siguiente:** **“Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros:”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
rotulado; 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; d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; 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	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	**Letra b)** -Reemplazarla por la siguiente: “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	**b) Intercálase en la letra e), entre las expresiones “a que se refiere**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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; f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. 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.	anterior, no será necesario hacer efectiva la garantía para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.	anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.”. (**Indicación número 10 quáter. Unanimidad, 4x0).**	**la letra c).” y “Este derecho”, lo siguiente: “Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	12. En el artículo 21:	**N° 12**	**15.** En el artículo 21:
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.	a) Sustitúyese en el inciso primero el vocablo “tres” por “seis”.	Pasa a ser número 15, con las siguientes modificaciones:	a) Sustitúyese en el inciso primero el vocablo “tres” por “seis”.
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**.**_____	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.”.	**Letra b)** -Intercalar, a continuación de la expresión “la letra c)”, lo siguiente: “del señalado artículo”. **(Artículo 121 Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).**	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) **del señalado artículo**, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.”.
Serán solidariamente responsables			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado. En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22. 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. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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.		**Letra c)** -Sustituirla por la siguiente: “c) Reemplázanse los incisos octavo y noveno, por los siguientes:	**c) Reemplázanse los incisos octavo y noveno, por los siguientes:**
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		“El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley, a libre elección. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel	**“El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley, a libre elección. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
ejercicio de la garantía.		a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.	**contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.**
	c) Reemplázase el inciso noveno por el siguiente:		
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.	"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.".	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. El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.".". **(Indicación 10 quáter, con modificaciones. Unanimidad, 5x0).**	**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. El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.".**
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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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 Nº 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes. 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.			
	13. Agrégase el siguiente artículo 23 bis: “Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los	**Número 13** Pasa a ser número 16, sin modificaciones.	**16.** Agrégase el siguiente artículo 23 bis: “Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria: a) Los derechos del pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida. b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes. 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. d) Las multas por las infracciones de esta disposición. e) Todas aquellas medidas y		proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria: a) Los derechos del pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida. b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes. 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. d) Las multas por las infracciones de esta disposición. e) Todas aquellas medidas y

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar. 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.”.		derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar. 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.”.
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. Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua	14. Incorpórase en el artículo 25 el siguiente inciso final:	**Número 14** Pasa a ser número 17, sin modificaciones.	**17.** Incorpórase en el artículo 25 el siguiente inciso final:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
potable, 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. 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.	"Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.".		"Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.".
Artículo 27.- Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán <u>reajustadas</u> según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se		- - - - Incorporar el siguiente número 18, nuevo: "18. En el artículo 27, reemplázase la palabra "reajustadas", por lo siguiente: "devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución. Dicho reajuste se calculará".". (**Indicación N° 10 ter, con modificaciones. Unanimidad,**	**18. En el artículo 27, reemplázase la palabra "reajustadas", por lo siguiente: "devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución. Dicho reajuste se calculará".**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.		**3x0).** - - -	
Párrafo 3º Del crédito al consumidor 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: 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); 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; c) El monto de los siguientes	15. Reemplázase el encabezado del inciso primero del artículo 37 por el siguiente: “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:”.	**Número 15** Pasa a ser número 19, sin modificaciones.	**19**. Reemplázase el encabezado del inciso primero del artículo 37 por el siguiente: “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:”.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
importes, distintos a la tasa de interés: 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. 5. Cualquier otro importe permitido por ley; d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad; 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 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.". g) Los efectos del incumplimiento			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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 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. Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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 Nº 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal. 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. 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:			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley; 5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y 6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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. 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.			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes. 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. 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).			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	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.”.	**N° 16** Pasa a ser número 13, nuevo, en los términos señalados en dicho numeral, que incorpora el artículo 17 N, nuevo.	
LEY Nº. 18.916 APRUEBA CODIGO AERONAUTICO	Artículo 2.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico:		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:	1. Agrégase en el artículo 131 el siguiente inciso final:	**N° 1** -Reemplazarlo por el siguiente: “1. Reemplázase el inciso final del artículo 131, por el siguiente:	**1. Reemplázase el inciso final del artículo 131, por el siguiente:**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. d) La explicitación clara de las condiciones, restricciones y limitaciones a que está sujeto y de todos los derechos contemplados en el presente Capítulo. El transportador podrá expedir el billete de pasaje por cualquier medio, siempre y cuando éste permita cumplir con lo señalado anteriormente. 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. 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.		"El transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros los derechos que establece el presente título, en conformidad a las	**"El transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros los derechos que establece el presente título, en**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el transportador estará obligado a poner 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.”.”. **(Indicación número 14, con modificaciones. Unanimidad, 4x0).**	**conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el transportador estará obligado a poner 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.”.**
	“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		

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	dirección, teléfono y correo electrónico.”.		
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 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: 1.- A elección del pasajero: a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte	2. Reemplázase en el artículo 133, el número 2 por el siguiente:		2. Reemplázase en el artículo 133, el número 2 por el siguiente:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; 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 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: 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. ii.- Reembolso de la porción no utilizada. iii.- Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.			
2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:	“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		“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

<table>
<tr><th>LEY VIGENTE</th><th>PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO</th><th>MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA</th><th>TEXTO FINAL</th></tr>
<tr>
<td>a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.
b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros.
c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y 2.500 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.

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho.</td>
<td>siguiente tabla:
<table>
<tr><th>Distancia vuelo denegado de embarque (km)</th><th>Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas</th><th>Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas</th><th>Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas</th></tr>
<tr><td>Menos de 500 km</td><td>2 UF</td><td>2 UF</td><td>2,5 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 500 km y 1.000 km</td><td>3 UF</td><td>3 UF</td><td>3,75 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 1.000 km y 2.500 km</td><td>4 UF</td><td>4 UF</td><td>5 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 2.500 km y 4.000 km</td><td>8 UF</td><td>10 UF</td><td>10 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 4.000 km y</td><td>12 UF</td><td>15 UF</td><td>15 UF</td></tr>
</table></td>
<td></td>
<td>siguiente tabla:
<table>
<tr><th>Distancia vuelo denegado de embarque (km)</th><th>Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y</th><th>Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y</th><th>Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas</th></tr>
<tr><td>Menos de 500 km</td><td>2 UF</td><td>2 UF</td><td>2,5 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 500 km y 1.000 km</td><td>3 UF</td><td>3 UF</td><td>3,75 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 1.000 km y 2.500 km</td><td>4 UF</td><td>4 UF</td><td>5 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 2.500 km y 4.000 km</td><td>8 UF</td><td>10 UF</td><td>10 UF</td></tr>
<tr><td>Entre 4.000 km y</td><td>12 UF</td><td>15 UF</td><td>15 UF</td></tr>
</table></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>LEY VIGENTE</th><th>PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO</th><th>MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA</th><th>TEXTO FINAL</th></tr>
<tr><td>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 inicialmente reservado es inferior a tres horas, no procederá compensación alguna de acuerdo al número 2 precedente.</td><td>
<table>
<tr><td>8.000 km</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Más de 8.000 km</td><td>16 UF</td><td>20 UF</td><td>20 UF</td></tr>
</table>
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.”.
</td><td></td><td>
<table>
<tr><td>8.000 km</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Más de 8.000 km</td><td>16 UF</td><td>20 UF</td><td>20 UF</td></tr>
</table>
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.”.
</td></tr>
</table>

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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. 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			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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.			
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: 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 reservado superior a tres horas. b) Comidas y refrigerios	3. En el artículo 133 A: a) Reemplázase la letra a) por la siguiente: “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 nueva hora de salida fuere superior a una hora.”. b) Sustitúyese la letra b) por la siguiente: “b) Comidas y refrigerios según el tiempo de espera equivalente a 0,5	**N° 3** Letra b) -Sustituir la letra b) propuesta, por la siguiente: “b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5	3. En el artículo 133 A: a) Reemplázase la letra a) por la siguiente: “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 nueva hora de salida fuere superior a una hora.”. b) Sustitúyese la letra b) por la siguiente: “**b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 unidades de fomento cuando el**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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	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.”.	unidades de fomento cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Las prestaciones de esta letra deberán entregarse dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán aplicables mientras el pasajero no se encuentre presencialmente en el aeropuerto, u operen las prestaciones de la letra c) siguiente.”. **(Indicación N° 15. Unanimidad, 4x0).**	**tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Las prestaciones de esta letra deberán entregarse dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán aplicables mientras el pasajero no se encuentre presencialmente en el aeropuerto, u operen las prestaciones de la letra c) siguiente.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
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. 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. 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.			
Artículo 133 B.- En caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos: 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		- - - -Agregar el siguiente numeral nuevo:	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión. b) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador. 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: 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. 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		“4. En el artículo 133 B, reemplázase el párrafo segundo del numeral ii) de la letra c), por el siguiente:	**4. En el artículo 133 B, reemplázase el párrafo segundo del numeral ii) de la letra c), por el siguiente:**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos. 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. 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.	Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible. Para los efectos de esta comunicación y otras que sean necesarias, el transportador deberá requerir al pasajero, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.”.	“Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio. Para los efectos de esta comunicación y otras que sean necesarias, el transportador deberá requerir al pasajero, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.”. **(Indicaciones N°s 14 bis, con modificaciones, y 16, con modificaciones. Unanimidad, 4x0).** - - -	**“Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio. Para los efectos de esta comunicación y otras que sean necesarias, el transportador deberá requerir al pasajero, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		N° 4 Pasa a ser número 5, sustituido por el siguiente: “5. Sustitúyese el artículo 133 C por el siguiente:	**5. Sustitúyese el artículo 133 C por el siguiente:**
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 <u>restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web.</u>	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 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	“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 sobreviniente, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero, deberán ser restituidas por el transportador, con o sin requerimiento del pasajero, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje. No obstante, en caso de no haberse podido materializar dicha restitución o 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, contacto que deberá realizarse en el plazo	**“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 sobreviniente, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero, deberán ser restituidas por el transportador, con o sin requerimiento del pasajero, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje.** **No obstante, en caso de no haberse podido materializar dicha restitución o 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, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	treinta días.”.	máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicha restitución deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días contado desde que el pasajero señale al operador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en un 50 por ciento en favor del pasajero cada treinta días. Una vez vencido el primer período de 30 días sin verificarse la restitución al pasajero, podrá éste último optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme al inciso precedente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del agente autorizado a repetir contra el transportador, cuando corresponda.”.”. **(Indicación número 17, con modificaciones, unanimidad 5x0).**	**diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicha restitución deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días contado desde que el pasajero señale al operador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en un 50 por ciento en favor del pasajero cada treinta días.** **Una vez vencido el primer período de 30 días sin verificarse la restitución al pasajero, podrá éste último optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme al inciso precedente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del agente autorizado a repetir contra el transportador, cuando corresponda.”.**
		N° 5 Pasa a ser número 6, con las siguientes modificaciones:	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	5. Intercálanse los siguientes artículos 133 G, 133 H y 133 I:		**6.** Intercálanse los siguientes artículos 133 G, 133 H y 133 I:
		Artículo 133 G	
	“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.	-Sustituir, en el artículo 133 G, la palabra “viajes” por la frase “servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje”. (**Indicación número 18. Unanimidad, 4x0).**	“Artículo 133 G.- En los casos de **servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje** 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.
		Artículo 133 H	
	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	-Sustituir el texto “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”, por lo siguiente: “tomar las medidas necesarias”. **(Indicación número**	Artículo 133 H.- El transportador deberá **tomar las medidas necesarias** 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.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva. 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. 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. El pasajero tendrá hasta un año como plazo máximo para ejercer este derecho a contar de la fecha	**19. Unanimidad, 4x0).** **Artículo 133 I** -Sustituirlo por el siguiente: “Artículo 133 I.- La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar. El certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales el pasajero se encuentra impedido de viajar en avión. El pasajero deberá dar aviso al transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de veinticuatro horas a contar del aviso. Alternativamente, el pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero	**Artículo 133 I.- La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar. El certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales el pasajero se encuentra impedido de viajar en avión. El pasajero deberá dar aviso al transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de veinticuatro horas a contar del aviso. Alternativamente, el pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un billete**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	programada del viaje original. 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.”.	deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva. El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.”. **(Indicación número 20, con modificaciones. Unanimidad 4x0, con excepción de la incorporación de las palabras “el periodo o”, lo que fue acordado por unanimidad 5x0).**	**de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.** **El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.”.**
2.- Del transporte de equipaje Artículo 134.- El transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, su equipaje, dentro de los límites de	6. Añádese en el artículo 134 el siguiente inciso final:	**N° 6** Pasa a ser número 7, sin enmiendas.	**7.** Añádese en el artículo 134 el siguiente inciso final:

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
peso y volumen que se determinen en el contrato. El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de mano que porte el pasajero. El transporte de exceso de equipaje será objeto de estipulación especial.	“En el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.”.		“En el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar.”.
LEY 18.010, SOBRE OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO Artículo 10.- Los pagos anticipados de una operación de crédito de dinero, serán convenidos libremente entre acreedor y deudor. 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 el Fisco o el Banco			

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
Central de Chile, podrá anticipar su pago, aun contra la voluntad del acreedor, siempre que: 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. 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. Los pagos anticipados que sean inferiores al **20%** del saldo de la obligación, requerirán siempre del consentimiento del acreedor. El derecho a pagar	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%”.		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%”.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
anticipadamente en los términos de este artículo, es irrenunciable.			
		- - - - Intercalar, a continuación del artículo 3, el siguiente epígrafe: “Artículos transitorios”. **(Adecuación formal).** - Incorporar como artículo primero transitorio, el siguiente: “Artículo primero transitorio.- La obligación sobre información básica comercial relativa a la duración del bien en condiciones previsibles de uso, establecida en el numeral 1 del artículo 1 de esta ley, que modifica el párrafo tercero del numeral 3 del artículo 1° de la ley N° 19.496, será exigible transcurridos ocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”. **(Indicación 4 ter, con modificaciones. Unanimidad, 5x0).** - - -	**Artículos transitorios** **Artículo primero transitorio.- La obligación sobre información básica comercial relativa a la duración del bien en condiciones previsibles de uso, establecida en el numeral 1 del artículo 1 de esta ley, que modifica el párrafo tercero del numeral 3 del artículo 1° de la ley N° 19.496, será exigible transcurridos ocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
	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. 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.”.	Artículo transitorio Pasa a ser artículo segundo transitorio, reemplazado por el siguiente: “Artículo segundo transitorio.- La obligación de los transportadores de informar a los pasajeros de sus derechos, de acuerdo a lo establecido en el número 1 del artículo 2 de esta ley, será exigible transcurridos dos meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”. **(Indicación número 21. Unanimidad, 4x0).**	**Artículo segundo transitorio.- La obligación de los transportadores de informar a los pasajeros de sus derechos, de acuerdo a lo establecido en el número 1 del artículo 2 de esta ley, será exigible transcurridos dos meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.**”.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES SEGUNDO INFORME COMISIÓN DE ECONOMÍA	TEXTO FINAL
		-Incorporar los siguientes artículos transitorios, nuevos: “Artículo tercero transitorio.- Los reglamentos a que se refieren los numerales 3 letra a), 4 letra b) y 13 del artículo 1 de esta ley, que modifican los artículos 3°, letra g), 3° bis, letra b), y 17 N de la ley N° 19.496, respectivamente, deberán dictarse transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial. Artículo cuarto transitorio.- Las obligaciones que impone a los proveedores de vehículos motorizados nuevos el artículo 12 C, incorporado por el número 6 del artículo 1 de esta ley, serán exigibles transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”. **(Artículo 121 del Reglamento del Senado. Unanimidad, 5x0).**	**Artículo tercero transitorio.- Los reglamentos a que se refieren los numerales 3 letra a), 4 letra b) y 13 del artículo 1 de esta ley, que modifican los artículos 3°, letra g), 3° bis, letra b), y 17 N de la ley N° 19.496, respectivamente, deberán dictarse transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.** **Artículo cuarto transitorio.- Las obligaciones que impone a los proveedores de vehículos motorizados nuevos el artículo 12 C, incorporado por el número 6 del artículo 1 de esta ley, serán exigibles transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”.** _____