INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN EL PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, RESTABLECIENDO EL EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO DE LOS CONSUMIDORES ANTE CONTRATOS U OFERTAS A DISTANCIA

BOLETÍN Nº 7751-03-1[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley, de origen en una moción de las Diputadas señoras Carolina Goic y Alejandra Sepúlveda y de los Diputados señores Pedro Araya, Gabriel Ascencio, Eduardo Cerda, Fuad Chahín, Jorge Sabag, René Saffirio, Víctor Torres y Matías Walker, que se individualiza en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia.

I.- CONSTANCIAS PREVIAS.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DEL PROYECTO.

Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el propósito de permitir a éstos ejercer siempre el derecho de retracto –dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto o contratación del servicio-respecto de los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No requiere de dicho trámite.

---

[1] La tramitación completa de esta moción se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR LA DIPUTADA SEÑORA **CRISTINA GIRARDI** Y LOS DIPUTADOS SEÑORES **GONZALO ARENAS**, **FUAD CHAHÍN, JOSÉ MANUEL EDWARDS, CARLOS MONTES, FRANK SAUERBAUM, PATRICIO VALLESPÍN** Y **ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE**.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADA INFORMANTE A LA SEÑORA **CRISTINA GIRARDI LAVÍN.**

****

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de don Alejandro Arriagada, abogado asesor del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

II.- ANTECEDENTES.-

Precisan los autores de esta iniciativa que la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, contempla entre sus normas el derecho a retracto, esto es, la facultad que tiene el consumidor de poner término de manera unilateral a un contrato de compraventa de bienes y/o servicios, sin expresión de causa y cumpliendo ciertos plazos y requisitos expresamente señalados en la ley, en particular en sus artículos 3º bis y 3º ter.

Agregan que en el caso particular del derecho a retracto establecido en el artículo 3° bis, específicamente en la letra b), es posible identificar una limitación expresa al efectivo ejercicio de este derecho cuando se trata de contratos celebrados mediante medios electrónicos u ofertas hechas a distancia. Lo anterior, no sólo constituye una inconsistencia al tenor del tratamiento que la ley otorga a este derecho en su texto en general, sino que también resulta del todo injusta y arbitraria tal limitación cuando se hace sólo respecto de los consumidores que celebran dichos contratos o aceptan dichas ofertas y no se hace respecto de los demás consumidores señalados en el artículo 3° bis, letra a) y en el artículo 3° ter.

Estiman imprescindible restablecer íntegramente el derecho a retracto tal cual se concibe no solo en la ley en cuestión, sino que en todo nuestro ordenamiento jurídico, permitiendo su efectivo ejercicio por parte de los consumidores que realizan contratos a través de medios electrónicos o aceptan ofertas hechas a distancia.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

Consta de un artículo único, que modifica el inciso primero de la letra b) del artículo 3º bis de la ley N° 19.496, en el sentido de eliminar la limitación que permite al proveedor impedir el ejercicio del derecho a retracto por parte del consumidor en caso de contratos celebrados en forma electrónica o a través de ofertas a distancia.

III.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en la moción, los señores Diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó que una forma de fortalecer el derecho del consumidor es, precisamente, otorgando mayor espacio de libertad en el ejercicio del mismo, lo que se traduce en que el proveedor, bajo circunstancia alguna, pueda privar del derecho a retracto del consumidor respecto de los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

Puesta en votación general la idea de legislar, se **APRUEBA** por asentimiento unánime.

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

Su artículo único, que elimina la facultad del proveedor de impedir el ejercicio del derecho de retracto por parte del consumidor, tratándose de contratos celebrados por medios electrónicos o por medio de ofertas a distancia, **fue aprobado, por unanimidad, en los mismos términos.**

Votaron a favor la Diputada señora **Cristina Girardi** y los Diputados señores **Gonzalo Arenas**, **Fuad Chahín, José Manuel Edwards, Carlos Montes, Frank Sauerbaum, Patricio Vallespín** y **Enrique Van Rysselberghe**.

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

No hubo.

D) INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer la señora Diputada Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

"**Artículo único.-** Elimínanse en el inciso primero de la letra b) del artículo 3º bis de la ley N° 19.496, luego del vocablo "distancia", la coma(,) y la frase "a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario".".

****

Sala de la Comisión, a 01 de septiembre de 2011.

Tratado y acordado en sesión de 30 de agosto de 2011, con asistencia de la Diputada señora Cristina Girardi y de los Diputados señores Gonzalo Arenas (Presidente), Guillermo Ceroni, Fuad Chahín, José Manuel Edwards, Miodrag Marinovic, Carlos Montes, Frank Sauerbaum, Patricio Vallespín, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión