

Nº 588/SEC/20

Valparaíso, 3 de diciembre de 2020.

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación al proyecto de ley, de esa Honorable Cámara, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, correspondiente al Boletín Nº 12.409-03, con las siguientes enmiendas:

A S.E.  
el Presidente de la  
Honorable Cámara de  
Diputados

## ARTÍCULO 1

o o o

Ha incorporado los siguientes números, nuevos:

“1. En el artículo 1º, número 3:

a) Agrégase, en el párrafo tercero, a continuación del punto y 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 perfeccionamiento del contrato, el costo total y periodo de tiempo que tarde dicho servicio.”.

2. Agrégase el siguiente artículo 2º ter, nuevo:

“Artículo 2º 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.”.”.

o o o

## N° 1

Ha pasado a ser número 3, sustituido por el siguiente:

“3. En el artículo 3°:

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 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 solo 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 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 disposiciones relativas a la protección de sus derechos.”.

## N° 2

Ha pasado a ser número 4, sustituido por el siguiente:

“4. Modifícase el artículo 3° bis, en el siguiente sentido:

a) Incorpórase en su encabezamiento, entre las expresiones “al contrato” y “en el plazo”, lo siguiente: “, sin expresión de causa,”.

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.

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 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 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.”.”.

### Nº 3

Ha pasado a ser número 5, reemplazado por el siguiente:

“5. Intercálase el siguiente artículo 3º quáter, nuevo:

“Artículo 3º 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 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.”.

#### Nº 4

Ha pasado a ser número 6, reemplazándose el artículo 12 C que 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 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 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.”.

#### Nº 5

Ha pasado a ser número 7, reemplazándose el artículo 15 bis que 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 Título 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 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.

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 para la cual fueron recolectados o almacenados.”.

**N° 6**

Ha pasado a ser número 8, con las siguientes modificaciones:

**Letra c)**

- Ha sustituido la letra h) que agrega, por la siguiente:

“h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.”.

o o o

- Ha agregado la siguiente letra d), nueva:

“d) Elimínanse los incisos segundo y tercero.”.

o o o

Ha incorporado el siguiente número, nuevo:

“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.

Quando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor.”.

o o o

**N° 7**

Ha pasado a ser número 10, sin modificaciones.

**N° 8**

Ha pasado a ser número 11, agregándose como letra c), la siguiente:

“c) Incorpórase el siguiente inciso 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.”.”.

**N° 9**

Ha pasado a ser número 12, con las siguientes modificaciones:

**Letra a)**

Ha contemplado el texto que esta letra propone, como párrafo segundo de la letra h), nueva, que se agrega en el inciso segundo del artículo 3° de la ley N° 19.496, con la redacción consignada en su oportunidad.

o o o

Ha considerado como letra a), la siguiente:

“a) Agréganse en el inciso octavo, a continuación del punto y 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.”.”.

o o o

### **Letra b)**

Ha sustituido las expresiones “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”.

### **N° 10**

Ha pasado a ser número 13, sin modificaciones.

o o o

Ha considerado como número 14, nuevo, el numeral 16, con el siguiente texto:

“14. 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.

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.”.”.

o o o

#### **N° 11**

Ha pasado a ser número 15, con las siguientes modificaciones:

##### **Letra a)**

La ha reemplazado por la siguiente:

“a) Reemplázase el encabezamiento 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:”.”.

##### **Letra b)**

La ha reemplazado 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 anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.”.

**N° 12**

Ha pasado a ser número 16, con las siguientes modificaciones:

**Letra b)**

Ha intercalado, a continuación de la expresión “la letra c)”, lo siguiente: “del señalado artículo”.

**Letra c)**

La ha sustituido por la siguiente:

“c) Reemplázanse los incisos octavo y noveno, por los siguientes:

“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 a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

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.”.

**N°s 13 y 14**

Han pasado a ser números 17 y 18, respectivamente, sin modificaciones.

o o o

Ha incorporado el siguiente número 19, nuevo:

“19. 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”.”.

o o o

#### **N° 15**

Ha pasado a ser número 20, sin modificaciones.

#### **N° 16**

Como se indicó en su oportunidad, ha sido considerado como número 14, nuevo, en los términos señalados en dicho numeral, que incorpora el artículo 17 N, nuevo.

## **ARTÍCULO 2**

### **N° 1**

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“1. Reemplázase el inciso final del artículo 131, por el siguiente:

“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 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.”.”.

### **N° 3**

#### **Letra b)**

Ha sustituido la letra b) propuesta, por la siguiente:

“b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 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.”.

o o o

Ha agregado el siguiente numeral 4, nuevo:

“4. En el artículo 133 B, reemplázase el párrafo segundo del numeral ii) de la letra c), por el siguiente:

“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.”.”.

o o o

**N° 4**

Ha pasado a ser número 5, sustituido 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 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 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**

Ha pasado a ser número 6, con las siguientes modificaciones:

### **Artículo 133 G propuesto**

Ha sustituido, en el artículo 133 G, la palabra “viajes” por la frase “servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje”.

### **Artículo 133 H propuesto**

Ha sustituido 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”.

### **Artículo 133 I propuesto**

Lo ha sustituido 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 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.”.

**N° 6**

Ha pasado a ser número 7, sin enmiendas.

o o o

Ha intercalado, a continuación del artículo 3, el siguiente epígrafe, nuevo:

“Artículos transitorios”

o o o

Ha incorporado 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.”.

o o o

**Artículo transitorio**

Ha pasado 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.”.

o o o

Ha incorporado 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 3º, letra g), y 3º bis, letra b), de la ley N° 19.496, e incorpora el artículo 17 N en 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.”.

o o o

- - -

Lo que comunico a Su Excelencia en respuesta a su oficio N° 15.082, de 16 de octubre de 2019.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

ADRIANA MUÑOZ D'ALBORA  
Presidenta del Senado

RAÚL GUZMÁN URIBE  
Secretario General del Senado