Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de contratos celebrados por medios electrónicos, y en las ventas a distancia

Boletín N° 13599-03.

Es un hecho de público conocimiento el estado actual de la expansión del virus COVID-19 en Chile. El drástico aumento de personas contagiadas diariamente genera preocupación y alerta, alcanzando sus puntos más altos desde el comienzo de la pandemia. Frente a esto, las autoridades han debido intensificar las medidas de protección de la salud de las personas, aumentando las instrucciones de aislamiento y distanciamiento social para contener el rápido avance de los contagios.

Sin embargo, la adopción de las medidas antes indicadas ha dejado al descubierto numerosos ámbitos de desprotección de la ciudadanía, que se han intensificado y puesto sobre relieve en las circunstancias actuales. Uno de dichos ámbitos han sido los derechos de los consumidores.

Como consecuencia de las medidas de aislamiento, las empresas se han visto en la necesidad de adoptar nuevas tecnologías y mecanismos para mantener su funcionamiento. La más abundante de dichas adaptaciones ha sido la transformación de los proveedores hacia el comercio digital, habilitando tiendas virtuales para compras por internet y ofreciendo el despacho de sus productos al domicilio de los consumidores, o cualquier otra dirección entregada por ellos.

Sin perjuicio de lo anterior, el rápido aumento del número de empresas que han adoptado estas medidas no ha significado la revisión de los derechos de los consumidores en dichas modalidades, abriendo un relevante flanco de desprotección al consumidor.

En efecto, según datos entregados por el Servicio Nacional del Consumidor[1], el numero de reclamos recibidos por incumplimiento de contratos de consumo ha aumentado estrepitosamente. Desde el 01 de enero hasta el 15 de mayo del presente año, el SERNAC ha registrado 25.223 casos de problemas de ejecución contractual (incumplimiento, o cumplimiento imperfecto, del servicio de despacho a domicilio), lo que representa un 72,5 % del total de casos del año 2019 (34.753 casos).

[1] Información entregada como respuesta a la solicitud de información AH009T0002134, de la Ley de Transparencia.

En cuanto al ítem de incumplimiento, o cumplimiento imperfecto, de los derechos de garantía legal (cambio, reparación, o devolución de productos), desde el 01 de enero al 15 de mayo se han registrado 3.752 casos, lo que representa un 34,75% del total de casos del año 2019. Sin embargo, al tener muchas empresas sus locales cerrados por las medidas sanitarias respectivas, los consumidores no han encontrado la vía posible para ejercer sus derechos de garantía legal, toda vez que comúnmente se ejercen en el mismo local de la empresa.

Ello demuestra la gravedad de la situación. Los reclamos de los consumidores por incumplimiento de las condiciones pactadas en ventas a través de medios electrónicos aumentan velozmente. Sin embargo, el numero de reclamos por incumplimiento a los derechos de garantía legal se mantiene, toda vez que no hay herramientas para ejercerlos en el actual contexto.

Debido a lo anterior, el objetivo de este proyecto de ley es fortalecer los derechos de los consumidores en los siguientes aspectos:

- Garantizar debidamente el derecho de los consumidores a retractarse del acto de consumo, sin que las empresas proveedoras puedan excusarse de ello (excusión posible actualmente).

- Que todo proveedor que ofrezca productos o servicios por medios electrónicos, garantice que el consumidor pueda ejercer el derecho de retracto mediante la misma vía utilizada para celebrar el contrato, sin otras gestiones dilatorias. Si un consumidor compra determinados bienes a través de internet, mediante la misma plataforma podrá resarcir el contrato, sin tener que llamar por teléfono o realizar gestiones accesorias.

- Garantizar que los derechos de cambio, devolución reparación puedan ejercerse en cualquier local de la empresa proveedora, y no en lugares específicos dispuestos por la misma empresa.

- Disminuir el plazo máximo para que las empresas proveedoras restituyan el precio en virtud del derecho de retracto, de 45 días a 10 días.

- Disponer que toda empresa que ofrezca bienes o servicios a través de medios electrónicos, tendrá la obligación de contar con mecanismos de contacto directo entre un representante de la empresa proveedora y los consumidores, con el fin de que estos últimos puedan resolver dudas y presentar requerimientos. El sistema dispuesto por la empresa deberá ser expedito y de fácil acceso, garantizando el contacto sincrónico entre las partes.

- Regular los contratos celebrados por medios electrónicos que incorporen el servicio de despacho a domicilio, estableciendo las siguientes obligaciones y derechos:

- La empresa proveedora deberá informar al consumidor, antes de la celebración del contrato, el día exacto de entrega, o un lapso de tiempo para ello, el que no podrá ser mayor a 3 días hábiles.
- Con todo, entre la celebración del contrato y la entrega del producto no podrán pasar más de 10 días hábiles, en los casos en que la dirección de entrega encuentre en la misma región que el centro de despacho. En los casos restantes, el plazo máximo de entrega será de 20 días hábiles.
- En caso de retraso en la entrega del producto, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto desde el primer día de mora hasta los diez días siguientes a su recepción.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores de cambio, reparación o devolución. En los casos en que el contrato incluya el servicio de entrega del producto a una dirección determinada, y cuando la empresa, por cualquier razón, no mantenga abierto al menos un local en la comuna a la que fue despachado el producto, tendrá la obligación de tomar todas las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de tales derechos, sin perjuicio alguno para el consumidor. Con ello, el ejercicio de los derechos de cambio, reparación o devolución no estará sujeto a la eventualidad de reapertura de sus locales.

Todo lo anterior nos impone el deber, en virtud de nuestra investidura como representantes de la ciudadanía ante este Honorable Congreso Nacional, de tomar las medidas legislativas necesarias para fortalecer y garantizar los derechos de los consumidores en la ejecución de todo acto de consumo, independiente de las modalidades y/o plataformas que sean utilizadas para el efecto.

En mérito de las consideraciones expuestas, tengo el honor de someter a consideración de esta H. Cámara el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo Único. -Introdúzcanse en la Ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, las siguientes modificaciones:

1. Modifíquese el artículo 3 bis en la forma que se indica a continuación:

a. En su letra b, elimínese la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.”

b. En su letra b, reemplácese la frase “Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato”, por la siguiente: “Para ello, el proveedor tendrá la obligación de garantizar el ejercicio del derecho de retracto a través los mismos medios utilizados para celebrar el contrato”.

c. Reemplácese en el inciso penúltimo el guarismo “cuarenta y cinco”, por el siguiente: “diez”.

2. Agréguese el siguiente artículo 3 ter nuevo, pasando el actual a ser el artículo 3 quáter, en el sentido que se indica:

“En los contratos celebrados por medios electrónicos que incorporen el servicio de despacho a domicilio, la empresa proveedora deberá informar al consumidor, antes de la celebración del contrato, el día de exacto entrega o un lapso de tiempo para ello, el que no podrá ser mayor a 3 días hábiles. En caso de retraso en la entrega del producto, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto del artículo anterior desde el primer día del retraso, y hasta los diez días siguientes a su recepción. La empresa deberá garantizar el ejercicio de este derecho a través del mismo medio utilizado para la celebración del contrato, asegurando la celeridad y eficacia del procedimiento. Con todo, entre la celebración del contrato y la entrega del producto no podrán pasar más de 10 días hábiles, en los casos en que la dirección de entrega encuentre en la misma región que el centro de despacho. En los casos restantes, el plazo máximo de entrega será de 20 días hábiles.”

3. Agréguese al artículo 12 A, el siguiente inciso final, nuevo, en el siguiente tenor:

“Toda empresa que ofrezca bienes o servicios a través de medios electrónicos, tendrá la obligación de contar con mecanismos de contacto directo entre un representante de la empresa proveedora y los consumidores, con el fin de que estos últimos puedan resolver dudas y presentar requerimientos. El sistema dispuesto por la empresa debe ser expedito y de fácil acceso, garantizando el contacto sincrónico entre las partes”.

4. Modifíquese el artículo 21 en la forma que se indica a continuación:

a. En su inciso sexto, elimínese la frase “salvo que éste consienta en ello”.

b. Agréguese al final del inciso sexto del artículo 21, lo siguiente:

“Sin embargo, en los casos en que el contrato incluya el servicio de despacho a domicilio, y cuando la empresa, por cualquier razón, no mantenga abierto al menos un local en la comuna a la que fue despachado el producto, tendrá la obligación de tomar todas las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de los derechos contemplados en los artículos 19 y 20 de esta ley, sin perjuicio alguno para el consumidor. El ejercicio de los derechos del artículo 19 y 20 no estará sujeto a la reapertura de sus locales”.



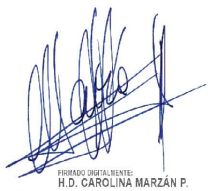
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RAUL SOTO M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RODRIGO GONZÁLEZ T.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANDREA PARRA S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CAROLINA MARZÁN P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RICARDO CELIS A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. LORETO CARVAJAL A.



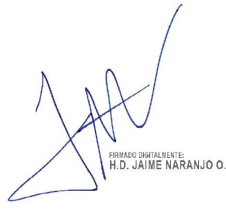
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. TUCAPEL JIMÉNEZ F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTINA GIRARDI L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL MELLADO S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME NARANJO O.