**PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, INICIADO EN MOCIÓN DEL HONORABLE SENADOR SEÑOR ALLAMAND, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, PARA AMPLIAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS MATERIAS QUE INDICA.**
**BOLETÍN Nº 12.931-03**

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR | Artículo Primero.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores: |
| 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.<br>Para los efectos de esta ley se entenderá por:<br><br>1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, **<u>en virtud de cualquier acto jurídico oneroso</u>**, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.<br><br>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.<br>No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.<br><br>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.<br>Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación | 1) Deróguese la siguiente frase del artículo 1° N° 1 "en virtud de cualquier acto jurídico oneroso", y suprímase las comas que anteceden y suceden a dicha frase. |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.<br><br>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.<br><br>La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los<br>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.<br><br>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 señaladas en el artículo 28.<br><br>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. | |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| 6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.<br><br>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.<br><br>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 1 bis, nuevo:<br><br>"La interpretación de las normas contenidas en la presente ley se efectuará en conformidad a los artículos 19 a 24 del Código Civil, teniendo siempre en consideración la finalidad protectora del consumidor de esta ley y el desequilibrio de las partes.<br><br>Si de la aplicación de las normas y criterios descritos en el inciso anterior, todavía existiese duda sobre el alcance de alguna de sus disposiciones, deberá adoptarse la interpretación más favorable al consumidor.<br><br>En aquellos casos en que sea obscura la aplicación de las exclusiones establecidas en los artículos 2 y 2 bis, deberán aplicarse las normas de esta ley y sus procedimientos judiciales de interés individual y colectivo y difuso.". |
| Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las | |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley. | |
| | 3) Agrégase el siguiente artículo 16 C, nuevo:<br><br>"Las cláusulas obscuras del contrato de adhesión deberán ser interpretadas a favor del consumidor. Si se advierten cláusulas contradictorias en los contratos de adhesión, no deberá considerarse aquella cláusula o parte de la cláusula contradictoria menos favorable al consumidor". |
| Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:<br><br>a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.<br><br>b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.<br><br>c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable | 4) Agrégase los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto, nuevos, al artículo 17 B: |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.<br><br>d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.<br><br>e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.<br><br>f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.<br><br>g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.<br><br>Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al | |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia. | "Los productos y servicios financieros solo podrán establecer comisiones, precios, gastos, costos o tarifas, cualquiera sea su denominación, derivados de estos servicios y productos, en la medida que sean informados anticipadamente al consumidor en el contrato y constituyan una contraprestación real y efectiva a un servicio prestado por el proveedor. Constituye infracción a esta ley los cobros que constituyan un sobreprecio a la apertura y administración del producto o servicio financiero o al interés que se cobre por el otorgamiento de un crédito.<br><br>En estos casos, el tribunal, además de declarar la infracción respectiva, ordenará la restitución completa de lo excesivamente pagado, con reajustes e intereses. Las infracciones que establece este inciso se entienden sin perjuicio de lo establecido en el artículo 39 de la presente ley.<br><br>En consecuencia, sin que la presente enumeración sea taxativa, comete infracción a la presente ley el proveedor que cobre comisiones, precios, gastos, costos o tarifas relativas a la evaluación comercial del cliente; la confección y envío de los estados de cuenta; compra en cuotas o en establecimientos comerciales asociados; compra o avances en efectivo en territorio extranjero; avance en efectivo en el territorio nacional; reprogramación, convenio de pago, rehabilitación, novación o cualquier tipo de renegociación crediticia; y líneas de crédito de sobregiro.". |
| | 5) Sustitúyase el artículo 21 por el siguiente: |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| 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. | "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro del año siguiente a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. |
| 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.<br><br>Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.<br><br>En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22. | El consumidor tendrá la libertad de elección entre la reparación del producto, su sustitución o la devolución del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización que corresponda.<br><br>Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía extendida o voluntaria otorgada por el vendedor, gratuita u onerosa, regirá después de vencida la garantía legal.<br><br>Las garantías a que se refieren en los dos incisos precedentes producirán plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida garantía aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba la correspondiente factura o boleta de venta. |
| 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.<br><br>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 | Si la garantía es otorgada por el fabricante, ésta comienza a regir desde la recepción del producto por todo el plazo en que se establece en éste. El consumidor podrá hacerla efectiva frente al fabricante o al importador. El consumidor podrá optar entre el ejercicio de la garantía legal, la extendida del vendedor o la garantía del fabricante, mientras se encuentren vigentes. En consecuencia, el vendedor no puede imponer agotar la garantía del fabricante antes de la garantía legal, o la extendida que él haya otorgado, ni viceversa.<br><br>Si en virtud del ejercicio de la garantía legal, adicional o voluntaria, el |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello. | consumidor opta por la reparación o sustitución del bien, el plazo de la garantía, legal o voluntaria, según corresponda, se interrumpirá y comenzará a regir nuevamente. |
| 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. | El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación o sustitución, podrá dirigirse, indistintamente al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo. |
| El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía. | En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22. |
| 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. | Las acciones a que se refiere el inciso segundo 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. |
| La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley Nº 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos | El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello. |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| correspondientes.<br><br>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. | 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 treinta días.<br><br>Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la entrega del producto. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.<br><br>Los plazos que establece este artículo se suspenderán si el producto se encuentra bajo algún tipo de revisión por el proveedor.". |
| | 6) Agréguese el siguiente artículo 21 A, nuevo:<br><br>"Si por defectos de fabricación, de diseño o de información del producto, coincidentes o no con los establecidos en el artículo 20, se causen daños a la persona o bienes del tenedor a cualquier título, éste podrá demandar directamente al fabricante o al importador para el resarcimiento de los daños causados. En caso de pluralidad de responsables, su responsabilidad será solidaria.<br><br>El plazo de prescripción de la acción concedida en este artículo es de cinco años contados desde la manifestación del daño. El plazo máximo para hacer efectiva la responsabilidad de este artículo es el de 10 años contados desde la puesta en circulación del producto.". |
| Artículo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, | 8) Modifíquese el artículo 41 en el siguiente sentido: |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.<br><br>En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.<br><br>Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley. | a) Sustitúyase la frase "treinta días" del inciso segundo, por la frase "un año".<br><br>b) Agrégase la siguiente oración al final del inciso segundo:<br><br>"El consumidor tendrá la libertad de elección entre la prestación del servicio sin costo, la corrección de la prestación inidónea, o la devolución del precio pagado, sin perjuicio de ser indemnizado por los daños causado.".<br><br>c) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando el actual inciso tercero al cuarto:<br><br>"Si el proveedor hubiere concedido, garantías adicionales o voluntarias, regirá primero la garantía legal establecida en el inciso anterior, y luego la garantía extendida. Si, en virtud del ejercicio de cualquiera de las garantías, el proveedor presta el servicio sin costo o corrige la prestación defectuosa, el plazo de la garantía correspondiente se interrumpirá y comenzará a regir nuevamente.". |
| | |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| LEY N° 18.010 SOBRE OPERACIONES DE CRÉDITO DE DINERO | Artículo Segundo.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley N° 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.<br><br>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 Central de Chile, podrá anticipar su pago, aun contra la voluntad del acreedor, siempre que:<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Los pagos anticipados que sean inferiores al 20% del saldo de la obligación, requerirán siempre del consentimiento del acreedor.<br><br>El derecho a pagar anticipadamente en los términos de este artículo, es irrenunciable. | 1) Sustitúyase el artículo 10, por el siguiente:<br><br>"El deudor podrá siempre pagar por anticipado todo o parte de una operación de crédito de dinero regida por esta ley, aun contra la voluntad del acreedor, siempre que pague el capital que se anticipa y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo.". |
| Artículo 11.- En las obligaciones regidas por esta ley sólo pueden | 2) Agrégase el siguiente inciso cuarto, nuevo, al artículo 11: |

| LEY VIGENTE | PROYECTO DE LEY |
|---|---|
| estipularse intereses en dinero.<br><br>Los intereses se devengan día por día.<br><br>Para los efectos de esta ley, los plazos de meses son de 30 días, y los de años, de 360 días. | "Si el acreedor concede plazos de gracia o prórrogas para pagar, los intereses moratorios se devengarán después del vencimiento del plazo de gracia o prórroga.". |
| | Artículo transitorio.- El régimen de responsabilidad que establece el artículo 21 A introducido por esta ley no será aplicable a los daños causados con anterioridad a su entrada en vigencia. |