

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

BOLETIN N° [12.409-03](#)

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo viene en informar, en primer trámite constitucional y primero reglamentario, el proyecto de ley de la referencia, de origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República, con urgencia calificada de "suma".

Cabe hacer presente que por oficio N° 14.665, de 24 de abril de 2019, informa que la Cámara de Diputados, motivada en una resolución de los comités parlamentarios, acordó remitir a la Comisión de Salud esta iniciativa presidencial, por el plazo de dos semanas una vez despachado por esta Comisión, con la finalidad que solo se pronuncie sobre las normas relativas a las recetas electrónicas. Con posterioridad, mediante oficio N° 15.053, del 8 de octubre de 2019, se comunica que los comités parlamentarios resolvieron dejar sin efecto el acuerdo anterior, en consecuencia este proyecto deberá ser considerado en general por la Sala y luego remitirlo en segundo trámite reglamentario a la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo y a la de Salud. Esta última para que se pronuncie solamente sobre las normas relativas a la receta electrónica.

Durante el análisis de esta iniciativa, la Comisión contó con la asistencia y colaboración de las siguientes personas, señoras y señores:

El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, don Juan Andrés Fontaine, el jefe del área legislativa, José Luis Uriarte, y la Jefa de asesores, Michele Labbé, y las asesoras, Cecilia Flores y Ximena Contreras; el exministro de Economía, Fomento y Turismo José Ramón Valente; la Subsecretaria de Salud Pública, Paula Daza; el Subsecretario de Defensa Nacional, Juan Francisco Galli; el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, Lucas del Villar; la Directora (S) del Instituto de Salud Pública de Chile, ISPCH, María Judith Mora, y el Jefe de la Agencia Nacional de Medicamentos, Carlos Bravo, el abogado Daniel Castillo y la Jefa de Gabinete, Carolina Alfaro; el Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, Hernán Calderón, y la abogada asesora, María Jimena Orrego; el Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, Stefan Larenas; la Presidenta Nacional del Colegio Médico, Izkia Siches, el abogado Jefe, Adelio Misseroni; el Presidente del Colegio de Químicos Farmacéuticos y Bioquímicos de Chile, A. G., Mauricio Huberman; el economista del Instituto Libertad y Desarrollo, Tomás Flores; el Director General de Aeronáutica Civil, General de Aviación Víctor Villalobos, y la Fiscal, Paulina Radrihan; el Gerente y abogado de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., Achila, Rodrigo Hananías, el Director de esa entidad, Sergio Saldías; el Secretario General (S) de la Junta de Aeronáutica Civil, JAC, David Dueñas, y la abogada, Macarena Roa; el Gerente de Estudios de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A. G., Luis Opazo y el Fiscal, Juan Esteban Laval Zaldívar; el Director de Investigación y Políticas Públicas de Derechos Digitales, Juan Carlos Lara; el abogado Jaime Lorenzini; el representante de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, IATA, María Soledad Morgado; el encargado de Soluciones de Aviación de la Asociación

de Transporte Aéreo Internacional, IATA, señor Diego Vergara; el Gerente de Asuntos Públicos de LATAM, Sergio Saldías; representante de LATAM, junto a la presidenta de asuntos corporativos, señora Gisela Escobar; el Gerente General de Jet Smart Airlines Spa, Estuardo Ortiz; el Director de Ventas de Jet Smart Airlines Spa, Pedro Asenjo; la Gerente Legal de SKY Airline, Teresita Garcia de la Huerta; el Gerente General de Farmacias de Similares Chile S.A. (Farmacias del Doctor Simi), Hugo Silva Negrete, y su abogada, Carla Uribe; el Vicepresidente Ejecutivo de la Cámara de Innovación Farmacéutica A. G. (CIF), Jean-Jacques Duhart y la representante, Ana María Karachon, y la asesora legislativa Lía Arroyo.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- IDEAS MATRICES O FUNDAMENTALES.

Las ideas centrales del proyecto se orientan al siguiente objetivo:

Modificar diversos textos legales, con la finalidad de establecer medidas que incentiven y a la vez fortalezcan la protección de los derechos de los consumidores, buscando evitar la presencia de vacíos legales que faciliten la vulnerabilidad de tales derechos.

Con tal propósito se pretende focalizar este fortalecimiento en las siguientes materias:

.- Procurar una mejor regulación tanto del derecho a retracto en compras celebradas por medios electrónicos como de los contratos de adhesión;

.- Ampliar los derechos del consumidor financiero y el derecho de prepago referido al consumo;

.- Otorgar la libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria;

.- Mejorar el deber de información en caso de sobreventa de pasajes aéreos, ajustando en este caso las compensaciones en caso de denegación de embarque conforme a estándares internacionales, y

.- Crear la central electrónica de recetas médicas.

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

La **letra b) del número 1) y letra a) del número 9), ambos del artículo 1** del texto aprobado tiene rango de ley orgánica constitucional, por cuanto otorgan una nueva atribución a los tribunales de justicia, según lo establecido en el inciso primero del artículo 77 de la Constitución Política de la República.

Se hace presente que esta Comisión despachó el [oficio N° 158](#), de 3 de octubre de 2019, remitiendo el texto aprobado a la Excm. Corte Suprema, lo anterior en virtud de lo ordenado en los incisos primero y segundo del artículo 77 de la Constitución Política y artículo 16 de la ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

El proyecto no contiene normas con rango de ley de quórum calificado.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay normas que sean competencia de la Comisión de Hacienda.

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

En sesión N° 43, de 14 de mayo de 2019, se **aprobó en general por mayoría de votos.**

Votaron a **favor** la diputada Sofía Cid y los diputados señores Nino Baltolu (en reemplazo del diputado señor Rolando Rentería), Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez. Se abstuvieron los diputados señores Boris Barrera Renato Garín y Gabriel Silber.

5.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS.

ARTÍCULOS RECHAZADOS:

Artículo Tercero.- Modifícase el Código Sanitario, en el **siguiente sentido:**

1) Derógase el inciso duodécimo del artículo 101.

2) Agrégase el siguiente artículo 101 bis, nuevo:

“Artículo 101 bis.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 100 y en otras disposiciones sobre venta de medicamentos a distancia establecidas en este Código, podrá emitirse receta electrónica. La receta electrónica deberá constar en un documento electrónico, cuyos requisitos serán determinados en un reglamento, con el objeto de garantizar la identidad del profesional que prescribe, así como la del paciente y la observancia de otras disposiciones sobre venta de medicamentos de este Código.

En los casos en que se emita receta electrónica según las disposiciones de este artículo, ésta podrá registrarse por el facultativo autorizado en la Central Electrónica de Recetas, incluyendo la identificación de las farmacias a las que el paciente ha autorizado preliminarmente para descargar la receta, de haber hecho tal elección.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso precedente, los medicamentos cuya prescripción deba hacerse mediante receta cheque y receta retenida, en conformidad al reglamento, deberán obligatoriamente registrarse en la Central Electrónica de Recetas, cuando dicha prescripción se haga a través de receta electrónica.

Los elementos técnicos requeridos para el envío de recetas electrónicas mediante el sistema que trata el inciso segundo de este artículo, y el funcionamiento, operación y administración de la Central Electrónica de Recetas, se determinarán en un reglamento expedido por el Ministerio de Salud.

Los datos de las recetas médicas serán considerados datos sensibles, aplicándose en consecuencia lo dispuesto en las leyes N° 19.628 y 20.584.”.

Artículo transitorio.- El reglamento al que se refiere el artículo tercero de esta ley, deberá dictarse dentro del plazo de un año contado desde su publicación en el Diario Oficial.”.

INDICACIONES RECHAZADAS:

1.- De los diputados señores **Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales**, para **suprimir el número 2** del artículo primero del proyecto de ley.

2.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales para eliminar en el artículo 3 bis letra b) inciso primero de la ley N° 19.496, la oración “a menos que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso,”.

3.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernal para reemplazar en el artículo 3 bis letra b) inciso primero de la ley N° 19.496 la “,” (coma) después de la palabra “distancia” por un punto seguido (.) , al cual le seguirá lo siguiente “ El plazo para ejercer el derecho

4.- Del diputado señor Leónidas Romero para **agregar** al artículo 3° bis, letra b), primer párrafo, luego de la palabra “distancia,” la siguiente frase: “a menos que el proveedor, respecto de determinadas categorías o líneas de productos o servicios, haya dispuesto expresamente lo contrario, atendida la naturaleza del bien o servicio de que se trate, sus condiciones particulares de comercialización u otros factores específicos. En tal caso, el proveedor deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión.”

5.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernal al artículo 3 bis letra b) inciso primero de la Ley 19.496 para **reemplazar** el punto seguido (.) después de la palabra “contrario” por una coma (,).

6.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernal al artículo 3 bis letra b) inciso primero de la ley N° 19.496 para intercalar después de la frase “expresamente lo contrario” la siguiente oración: “en el caso de la contratación de servicios, la cual en ningún caso podrá ser menor a 3 días. En el caso de los productos se aplicará siempre la regla del inciso primero.”.

7.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernal **para agregar** al numeral 2 del proyecto de ley, después de la palabra “servicios,” la siguiente oración: “lo cual en ningún caso podrá ser menor a 3 días.”.

8.- De los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernal para reemplazar la oración “o que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario, en el caso que la contratación referida a productos” por “en el caso de los productos se aplicará la regla del inciso primero.”.

9.- Del diputado Alexis Sepúlveda, **para intercalar** el siguiente artículo 3° quater:

Artículo 3° quáter. Los establecimientos de Educación Superior, institución profesionales y formación técnica deberán otorgar gratuitamente una vez al año los certificados de estudios, de título, de notas y otros, a solicitud del estudiante. Esta norma se aplicará a quienes hayan egresado, hasta dentro de los 24 meses siguientes.”

10.- Del diputado Alexis Sepúlveda, para incorporar el siguiente artículo 12 C a la ley 19.496, del siguiente tenor:

"Artículo 12- C.- Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Asegurar la atención y existencia de servicios técnicos autorizados.
- b) Disponibilidad permanente de piezas y repuestos.
- c) La garantía para los vehículos nuevos será de dos años o bien a hasta los cien mil kilómetros.
- d) Si se ofreciere garantía comercial y esta superase lo establecido en el literal anterior, el consumidor podrá elegir según su conveniencia. Quien realice la venta deberá entregar un certificado de fácil comprensión en el cual conste la garantía del vehículo, indicando sus principales características.

e) Si la reparación del vehículo, dentro del periodo de garantía legal, conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que el vehículo le sea entregado nuevamente. En este caso el vendedor proveerá al propietario afectado de otro vehículo sea este usado o no, de similares características al de su propiedad, mientras éste se encuentre en reparación, en la medida que el tiempo supere los 5 días hábiles.

f) La garantía a la que se refiere este artículo no podrá estar condicionada bajo motivo alguno a la realización de mantenciones de forma exclusiva en servicios técnicos autorizados o vinculados con el proveedor, siempre que la falla no esté relacionada a la falta de mantención o a lo deficiente de la misma.

11.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar un nuevo inciso final al artículo 17 de la ley N° 19.496 del siguiente tenor: “Los contratos de adhesión deberán ser entregados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente para su registro de legalidad.”.

12.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda **para intercalar** en el artículo 17 D) inciso cuarto de la ley N° 19.496, **después de la palabra “crédito”** lo siguiente: “Además, estarán obligados a entregar todos los antecedentes necesarios para dar a conocer las condiciones de ejercicio del derecho que le corresponde a los consumidores del término o pago anticipado de la obligación contraída con el proveedor.”.

13.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda **para reemplazar**, en el inciso cuarto del artículo 17 D, la frase a continuación del último punto seguido, por la siguiente “Asimismo, los proveedores deberán entregar, dentro del plazo de tres días hábiles a los consumidores que lo soliciten los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieron contratados los consumidores con dicha entidad sin costo alguno. En caso de retraso del plazo mencionado, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras dure el retraso de la respuesta del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, estos deberán ser devueltos en un periodo de cinco días contados desde el momento del cobro. En caso contrario el consumidor podrá recurrir a la Comisión de Mercado Financiero para solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados así como el cobro de costo por término o pago anticipado.”.

14.- Del diputado Karim Bianchi, para modificar el inciso final del artículo 17 H en el siguiente sentido:

a) **intercállese** luego de la palabra “consumo” y antes de la palabra “se”, la frase: “, **o la aplicación de descuentos adicionales al precio de éstos,**”

b) **Elimínese** la frase que sigue a continuación del último punto seguido.

15.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para reemplazar en el artículo 21 inciso primero de la ley N° 19.496, la oración “prevalecerá el plazo por el cual esta se extendió, si fuere mayor” por la siguiente: “el consumidor siempre podrá ejercer la garantía legal, esto es el derecho a optar entre la reparación gratuita del bien, la sustitución del bien, o la devolución de la cantidad pagada.”.

16.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda **para intercalar** en el Artículo 21 **inciso segundo** de la ley N° 19.496 después de la palabra “importador” la siguiente oración: “, no pudiendo ser forzado a enviarlo más de una vez.”.

17.- De los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Alexis Sepúlveda, Jaime Naranjo y Renato Garín para suprimir el número 5 del artículo primero del proyecto de Ley.

18.- Del diputado señor Leónidas Romero para reemplazar el artículo 21 inciso noveno, de la siguiente manera:

“Si el producto ha sido adquirido con una garantía de calidad otorgada por el fabricante o por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacer uso de esa garantía, y agotar las posibilidades que ella ofrece, conforme a los términos de la póliza, la que no podrá considerar un plazo superior a 12 meses contados desde la fecha de la adquisición”.

19.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda, al inciso primero del artículo 23 bis nuevo, **para intercalar** entre la palabra “denegación” y la palabra “y”, la frase “por escrito.”.

20.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda al el artículo 28 B de la ley N° 19.496 **para intercalar** en el inciso segundo entre la palabra “telefónicos” y “deberán” la siguiente oración: “sólo podrán realizarse de lunes a viernes, limitándose al horario que va desde las 09.00 hasta las 17.00. Además,”.

21.- Del diputado señor Alexis Sepúlveda, para reemplazar el inciso final del artículo 28 B, por el siguiente:

“Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos o redes sociales, deberán consultar previamente al destinatario el envío de estas. De rechazar el envío de estos mensajes, quedará prohibido el envío de nuevas comunicaciones por cualquiera de los medios anteriormente señalados.

22.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda al artículo 28 B de la Ley 19.496 para agregar un nuevo inciso tercero del siguiente tenor: “En el caso de haberse solicitado la suspensión de las comunicaciones promocionales o publicitarias señaladas en los incisos anteriores, las empresas que no respeten esta decisión y vuelvan a contactar a los consumidores por cualquiera de los medios indicados precedentemente, serán sancionados con una multa de entre diez y cien unidades tributarias mensuales.”.

23.- Del diputado señor Alexis Sepúlveda para agregar al artículo 28 B, el siguiente inciso tercero nuevo:

“Para materializar lo contenido en el inciso anterior, toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo deberá contener una opción para que el destinatario pueda decidir si recibir o no esta.”.

24.- Del diputado señor Alexis Sepúlveda, para intercalar el siguiente artículo 39 D a la ley 19.496 sobre protección de los derechos al consumidor:

“Artículo 39 D.- Se considerará como infracción a la presente ley, el otorgamiento de cuentas corrientes a estudiantes de educación superior, por un monto superior al ingreso mínimo no remuneracional.

La regla del inciso anterior no aplicará para aquellos estudiantes que acrediten ingresos suficientes para optar a un monto mayor.

Las cuentas que se otorguen en conformidad al inciso primero, no serán susceptibles de ingresar al boletín comercial.”.

25.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda para modificar el inciso segundo del artículo 50 C de la Ley 19.946 en el siguiente sentido:

a) Elimínese la coma (,) después de la palabra “presentación” y reemplácese por una “y”;

b) Elimínese la expresión “y tacha.”.

24.- De la diputada señora Sofía Cid y de los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez, para reemplazar el número 3 del artículo 133:

“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 llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es: (i) inferior a una hora, no procederá compensación alguna de acuerdo al número 2 precedente; (ii) de una hora o más, pero menos o igual a cuatro horas, se aplicará íntegramente la compensación de acuerdo al numeral 2.- precedente, para vuelos de menos de 2.500 kilómetros; y (iii) de más de cuatro horas, para vuelos de menos de 2.500 kilómetros, y de más de tres horas para vuelos de 2.500 kilómetros o más, se aplicará la compensación del numeral 2° precedente con un recargo de un veinticinco por ciento.”.

25.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda, para establecer un artículo 5, **para modificar** el inciso primero del artículo 9 de la ley N° 18.010 en el siguiente sentido:

a) Añadir al inicio del inciso la palabra “No”

b) Para eliminar la frase “En ningún caso la capitalización podrá hacerse por periodo inferior a treinta días”

c) Para eliminar el inciso segundo y tercero

24.-

26.- De los diputados señores Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda al artículo 10:

a) Para eliminar la siguiente expresión de la letra a) del artículo 10 de la ley 18.010: “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) En el inciso primero de la letra b) del artículo 10 de la ley 18.010, para eliminar la expresión: “y medio”.

c) Para eliminar la siguiente expresión de la letra b) del artículo 10 de la ley 18.010: “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”.

27.- Artículo transitorio del proyecto.- El reglamento al que se refiere el artículo tercero de esta ley, deberá dictarse dentro del plazo de un año contado desde su publicación en el Diario Oficial.

DEL EJECUTIVO:

1.- Para reemplazar el numeral 2), que modifica el artículo 3 bis, por el siguiente:

“2) Modifícase el artículo 3 bis, letra b) en el siguiente sentido:

- a) Agrégase, a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, lo siguiente: “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, por su naturaleza, no se podrá ejercer el derecho a retracto.”.
- b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer el derecho consagrado en este artículo podrá”.

2.- Para sustituir el numeral 3) original, que pasa a ser 4), por el siguiente:

“4) Incorpórase en el artículo 17 A, a continuación del punto final “(.)”, que pasa a ser punto seguido “(.)”, la siguiente oración: “Estos proveedores deberán informar, además, 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.”.

6.- SE DESIGNA DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR ALEXIS SEPÚLVEDA SOTO.

II.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DEL PROYECTO.

Señala en su iniciativa el Ejecutivo que la protección adecuada de los consumidores es un elemento fundamental para mantener el equilibrio dentro del sistema económico como, asimismo, para garantizar la confianza de la ciudadanía.

El mercado y la relación entre sus participantes está afecto a constantes cambios tecnológicos y a nuevas prácticas en materia de contratación, lo que conlleva la necesidad de revisar con cierta periodicidad la normativa en materia de consumo, para que exista una efectiva defensa y protección de los derechos de los consumidores y para poder contribuir al desarrollo de industrias innovadoras mediante regulación que otorgue certeza jurídica. Los esfuerzos del legislador deben recaer precisamente en actualizar los estándares de protección de los derechos de los consumidores, buscando evitar la presencia de vacíos legales que puedan facilitar la vulneración de dichos derechos. Los avances tecnológicos implican un desafío especial en esta materia. El crecimiento constante del e-commerce, consistente en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de productos o servicios a través de Internet, ha tenido como consecuencia la apertura de nuevos mercados y, en definitiva, una nueva forma de comercializar bienes y servicios. Para ello, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha realizado importantes esfuerzos en los últimos años para educar y proteger a los consumidores en un contexto de creciente comercialización online.

Igualmente, el SERNAC ha logrado captar información del comportamiento del consumidor nacional. Dicha información, plasmada en los diversos estudios de comportamiento de mercados, de los consumidores y series estadísticas, entre otros, han permitido detectar aquellas áreas donde se requiere un especial reforzamiento a la normativa de protección de los derechos de los consumidores, como una adecuada regulación del derecho a retracto en compras a distancia, la clarificación de la forma en que se puede poner término a los contratos de adhesión, y la regulación de compra de medicamentos online, entre otras materias.

A su vez, a través de los reclamos de los consumidores ante el SERNAC en contra de empresas que han vulnerado sus derechos, se obtiene información relevante respecto de la regulación que requiere ser modificada o bien, de aquella que es vulnerada con mayor frecuencia. Así, por ejemplo, se ha detectado la necesidad de introducir clarificaciones respecto a la aplicación de la garantía legal; de las compensaciones por denegación de embarque por sobreventa de pasajes por parte de las aerolíneas; y, de regular el derecho que tienen los consumidores a prepagar en los contratos de naturaleza financiera en los que exista una relación de consumo. En base a la información recabada, y para evitar la vulneración de los derechos de los consumidores afectados, es necesario buscar el diseño de ajustes normativos, que sigan también el estándar internacional en las distintas materias de consumo y que, en definitiva, fomenten una relación equitativa entre las empresas y los consumidores.

En tal sentido, es preciso revisar periódicamente nuestra legislación, a la luz del conocimiento práctico adquirido, en aras de corregir aquellas deficiencias que se puedan observar, en especial, para una mayor protección de los derechos de los consumidores.

CONTENIDO DEL PROYECTO EN ESTUDIO.

Modificación de la regulación del derecho a retracto.

El creciente uso de internet, así como la constante evolución tecnológica genera la necesidad de ajustar nuestra legislación a las nuevas formas de contratación, en especial, aquellas que utilizan tecnologías de contratación y formación del consentimiento, distintas de aquellas contempladas en el Código de Comercio.

Explica que este proyecto de ley pretende modificar el derecho a retracto contemplado en el artículo 3° bis letra b) de la ley N° 19.496, que regula las compras celebradas por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Al respecto, señala la referida norma, que 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, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.

De esta manera el proveedor puede excluir mediante texto expreso la aplicación de esta disposición. Esta excepción se ha transformado en la regla general en la venta de productos y ha generado una desprotección del consumidor frente a casos en que el proveedor niegue el derecho a retracto.

En efecto, los proveedores comúnmente utilizan la exclusión del derecho a retracto en la venta de productos de importancia. Es por eso que mediante esta iniciativa se elimina la facultad que tienen los proveedores de disponer expresamente que no procede el derecho a retracto en la contratación asociada a productos, y traslada el ejercicio de dicho derecho a los consumidores.

Medios dispuestos por los proveedores para que los consumidores ejerzan sus derechos y comuniquen el término de los contratos de adhesión.

La regulación respecto a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión ha significado un gran avance en la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, un aspecto que admite perfeccionamientos y que regularmente genera conflictos entre proveedores y consumidores es la forma en que estos últimos pueden poner término a los contratos. Así, por ejemplo, es común que se puedan suscribir contratos de adhesión por medios electrónicos, por teléfono o por medio de la visita de un ejecutivo, pero que luego solo se les pueda poner término físicamente en las oficinas del proveedor, en horarios limitados, con largas esperas y otras trabas que hacen imposible la terminación. Es por eso que se

propone que los proveedores informen siempre a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos, según lo establecido en los mismos, y que en ningún caso se podrá exigir condiciones más gravosas que aquellas utilizadas para la contratación.

Ampliación de los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo.

La ley N° 20.555 del año 2011, introdujo a la ley N° 19.496, entre otras modificaciones, los derechos especiales que asisten al consumidor de productos o servicios financieros, los cuales tienen por objeto corregir la asimetría de información existente entre las partes y equilibrar las posiciones contractuales. En este ámbito, es importante hacer referencia a aquellos derechos que puedan establecer otras leyes en materia financiera, específicamente, aquellos que han sido consagrados en la ley N° 18.010 sobre normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que ella indica.

Dentro de esos derechos se encuentra el derecho de prepago, establecido en el artículo 10 de la ley N° 18.010, el cual es una norma de orden público que consagra un derecho irrenunciable del deudor. Sin perjuicio de ello, el ejercicio de este derecho está sujeto a un límite de 5.000 Unidades de Fomento en cuanto al monto del capital cuyo pago puede ser anticipado, esto es, en las operaciones de crédito de dinero cuyo importe en capital no supere el equivalente a dicho monto, se debe pagar una comisión de un mes o un mes y medio de intereses pactados calculados por sobre el capital que se prepaga, dependiendo de si se trata de un operación no reajutable o reajutable.

Dado que la ley N° 18.010 es un cuerpo normativo vigente desde larga data (1981), es necesario concordar sus disposiciones con el estatuto de la ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual persigue evitar condiciones injustificadamente ventajosas para una de las partes en este tipo de relaciones contractuales. De esta forma, se propone que, para efectos de ejercer el derecho de prepago en aquellas operaciones de consumo financiero regidas por la ley N° 19.496, no sea aplicable el límite de 5.000 Unidades de Fomento.

Libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria.

Este proyecto clarifica el derecho de opción del consumidor entre la garantía legal y las denominadas garantías voluntarias o convencionales. Algunos proveedores han interpretado que la norma actual impide al consumidor la libre elección entre ambas, aun cuando el inciso noveno del artículo 21 de la ley N° 19.496 establece que antes de ejercer alguno de los derechos que confiere el artículo 20 del mencionado cuerpo legal, el consumidor deberá hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

En síntesis, entendiendo la necesidad de lograr una efectiva protección de los derechos de los consumidores, una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria o convencional. Por ello, se propone establecer la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos del artículo 20 de la ley N° 19.496, o por aquella garantía otorgada por el proveedor.

Modificación en materia de deberes de información en caso de denegación de embarque de pasajeros por sobre venta u overbooking e incumplimiento de las medidas de mitigación y compensación de las aerolíneas.

El crecimiento de la oferta y demanda del servicio de transporte aéreo de pasajeros, junto con la apertura del comercio, ha facilitado la entrada de nuevas aerolíneas al país.

Como consecuencia de esto, se ha producido un aumento del tráfico aéreo y, con ello, la necesidad de ajustar la legislación a este mercado cada vez más masivo, con miras a proteger a los consumidores que utilizan cada vez con más frecuencia estos servicios.

El overbooking o sobre reserva permite a las líneas aéreas vender más asientos de los que posee un vuelo, lo cual, como se sabe, constituye una práctica comercial permitida por la ley.

En efecto, el Código Aeronáutico regula el overbooking en los artículos 133 y 133 letra A. Al respecto, señala que ante la denegación de embarque a un pasajero que se haya presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, la aerolínea deberá pedir, en primer lugar, 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.

Como se advierte, estas disposiciones establecen la posibilidad de denegar el embarque, los baremos o montos indemnizatorios y otras medidas de mitigación a que tienen derecho los pasajeros.

Sin embargo, no se dispone de la información necesaria para que los consumidores pasajeros conozcan esta posibilidad y los derechos que le asisten. Asimismo, los montos de las indemnizaciones y su forma de cálculo no se condicen con los estándares internacionales (como Estados Unidos y la Unión Europea).

Por eso, el mensaje en estudio busca fortalecer el derecho del consumidor a ser informado con anticipación: (i) del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea en caso de sobre venta; y (ii) en ese caso, de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que tendrá a su favor. Asimismo, el proyecto ajusta las compensaciones según estándares internacionales, y modifica la fórmula de cálculo de las indemnizaciones que correspondan, cuyo monto se determinará según la diferencia entre la hora de llegada y la prevista para el vuelo inicialmente reservado y no según la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado, como lo dispone la ley vigente. Finalmente, se establecen ciertos deberes de información junto con una sanción contravencional en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, frente a su incumplimiento.

Finalmente, se destaca que para la elaboración de esta medida, se han analizado y considerado las ideas matrices y fundamentos de distintas mociones parlamentarias sobre la materia, entre las cuales destacan los boletines N° 8.602-03, iniciado en moción del senador señor Chahuán, así como también, la moción presentada por las diputadas señoras Sofía Cid, Marcela Hernando, Paulina Nuñez, Ximena Ossandón y Marcela Sabat, y los diputados señores Jorge Brito, José Miguel Castro, Andrés Molina, Renzo Trisotti e Ignacio Urrutia, contenida en el Boletín N°12.306-15.

Respecto a la implementación de la receta médica electrónica mediante la creación de la Central Electrónica de Recetas.

Actualmente, el Código Sanitario permite a los facultativos la emisión de recetas médicas por medios electrónicos. Sin embargo, desde su incorporación expresa en la ley, la receta electrónica no ha tenido la utilización esperada, por lo que no ha beneficiado a los miles de chilenos que todavía deben ir físicamente a la farmacia a comprar sus medicamentos, entre otras razones, porque los facultativos no han adaptado sus sistemas para contar con firma electrónica avanzada. Siguiendo el ejemplo del e-prescribing de países desarrollados, como Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido, se propone eliminar el requisito de la firma electrónica avanzada para las recetas

electrónicas; y, para efectos de seguridad y trazabilidad en la entrega de medicamentos, se propone la creación de una Central Electrónica de Recetas, a la que cada facultativo podrá enviar las recetas electrónicas que prescriba, y en el caso de recetas retenidas y recetas cheque deberá enviar, y a la que tendrán acceso sólo los proveedores de medicamentos certificados y autorizados por el paciente. De esta manera, bastará para los pacientes ingresar su rol único tributario en la página web de las farmacias, para que ellas verifiquen la existencia de la receta en la Central Electrónica de Recetas y expendan el medicamento de forma online, pudiendo ser entregado en la dirección que determine el paciente. Esto no solo beneficiará a millones de personas que físicamente están imposibilitados de ir a las farmacias, sino que, además, impedirá la falsificación de las recetas producto de los requisitos técnicos exigidos en el sistema para el envío y la administración de la Central de Recetas Electrónicas, cuyo acceso estará restringido al facultativo y al proveedor autorizado.

III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO.

El proyecto consta de **tres artículos permanentes y uno transitorio**.

Por el **artículo 1º** modifica diversos artículos de la ley N° 19.494, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en orden a regular de mejor forma el derecho a retracto relacionado con compras celebradas 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; en materia de contratos de adhesión se propone que los proveedores informen siempre a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a esos contratos, según lo establecido en los mismos, y que en ningún caso se podrá exigir condiciones más gravosas que aquellas utilizadas para la contratación; se amplían los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo, y al efecto se propone que, para efectos de ejercer el derecho de prepago en aquellas operaciones de consumo financiero regidas por la ley N° 19.496, no sea aplicable el límite de 5.000 Unidades de Fomento; la libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria y se busca fortalecer el derecho del consumidor a ser debidamente informado con anticipación del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea en caso de sobreventa; y de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que tendrá a su favor.

Por el **artículo 2º** se modifica el Código Aeronáutico, respecto de la denegación de embarque por sobreventa, se ajustan las compensaciones según estándares internacionales, y se modifica la fórmula de cálculo de las indemnizaciones que correspondan, cuyo monto se determinará según la diferencia entre la hora de llegada y la prevista para el vuelo inicialmente reservado y no según la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado, como lo dispone la ley vigente.

Por el **artículo 3º** se modifica el Código Sanitario, que trata de la receta electrónica y que podrá registrarse por el facultativo autorizado en una Central Electrónica de Recetas.

Por el **artículo transitorio** se establece que el reglamento referido en el artículo 3º de esta ley -que determina los elementos técnicos requeridos para el envío de recetas electrónicas a la Central Electrónica de Recetas y el funcionamiento, operación y administración de la citada Central, se deberá dictar dentro del plazo de un año contado desde su publicación en el Diario Oficial.”.

IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA.

La iniciativa presidencial en estudio introduce diversas modificaciones tanto en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, como la ley N° 19.816, que aprueba el Código Aeronáutico y el decreto con fuerza de ley N° 725, sobre el Código Sanitario, según se reseña en los acápites anteriores.

V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

A.- DISCUSIÓN GENERAL.

Con la finalidad de aportar mayores elementos al debate y de ilustrar de mejor forma a la Comisión, la Biblioteca del Congreso Nacional elaboró los siguientes informes, sobre materias que aborda el mensaje: [transporte aéreo de pasajeros](#) y [garantía legal del consumidor](#).

Durante el debate habido en el seno de la Comisión, referido a la discusión general de la iniciativa presidencial en estudio, participaron aportando ideas, sugiriendo tanto perfeccionamientos y mejoras como reparos y modificaciones de la misma, junto a las y los señores parlamentarios, diversas autoridades de gobierno e invitados, conforme se detalla a continuación:

El exministro de Economía, Fomento y Turismo, señor José Ramón Valente, señala que este es un proyecto que propone algunas modificaciones a la ley del consumidor y que se consideran importantes de abordar.

La primera de ellas se refiere a lo que se denomina el derecho de retracto en compras electrónicas y que se refiere al vendedor, quien provee a través de plataformas electrónicas tienen la posibilidad de establecer que no haya devolución de sus productos, de manera que no existe retracto o arrepentimiento y lo que se propone es invertir esa situación, de manera que sea el consumidor quien pueda manifestar respecto de la posibilidad que haya o no arrepentimiento.

La segunda modificación se refiere a facilitar la terminación de contratos de adhesión y que aparece como un tema de los más recurridos en el Sernac. La suscripción de un contrato con una empresa por un servicio, TV cable o telefonía celular, por ejemplo en que la suscripción de ese servicio resulta muy fácil, pero cuando se desea poner término a ese contrato, existe una burocracia enorme.

Lo que se hace en este caso es establecer una simetría entre la forma de suscripción del servicio y la forma poder terminar ese servicio, evitando que esto sea engorroso y conlleve tiempo y trámites injustificados.

En tercer lugar se habla del derecho a prepago en créditos hipotecarios. Si bien este es un punto en la ley del consumidor expresa el deseo de cambios más profundos en esta materia y que dicen relación con la portabilidad de los créditos hipotecarios, donde se han detectado 8 normativas a cambiar para tener esa portabilidad hipotecaria expedita y esta es una de las medidas legales que se requiere.

Facilitar el prepago de estos créditos significa evitar la imposición de medidas onerosas para los créditos que contratan personas naturales y se busca extender para los créditos entre 0 y 5 mil unidades de fomento, independiente del monto.

Hay un porcentaje importante de créditos que se encuentran en estos montos, en que la institución bancaria no tiene restricciones para imponer el costo de prepago se restrinja sólo a un mes de intereses, de manera que un crédito de más de 5 mil UF, el costo del prepago sea el pago de todos los intereses.

La cuarta propuesta se relaciona con el momento de adquisición de un bien y con ello se adquieren ciertas garantías, las legales, además de la cual se ofrecen garantías privadas. Explica que se ha producido una suerte de vacío respecto de la contratación de estas garantías voluntarias y si ello permite que tenga preeminencia sobre la garantía legal. Indica que muchas veces se ha entendido que la garantía voluntaria ha hecho que prime sobre la garantía legal.

Se propone que en definitiva, la garantía legal bien establecida sea la que corra en primer lugar y una vez que se ha cumplido con ella, puedan hacerse valer las garantías voluntarias.

La quinta proposición se refiere a armonizar las compensaciones de la denegación involuntaria de embarque aéreo por sobreventa. Explica que quien queda involuntariamente debajo de un vuelo que ha comprado y cuya razón es la sobreventa existen ciertas compensaciones, pero la ley chilena se encuentra dissociada de los estándares europeos y de Estados Unidos.

Una de estas disociaciones es el monto de las multas que se pretende equiparar a esos estándares. Destaca que es importante determinar desde cuando ocurre el retraso, porque si bien lo dejan abajo del avión, le ofrecen una alternativa pero que aun así, sólo después de tres horas de quedar abajo o perder vuelo se pueden pedir las indemnizaciones. Este plazo se cambia de tres horas a una hora y además, se está proponiendo invertir la situación desde la hora de partida hacia lo que internacionalmente se cuenta desde la hora de llegada.

Señala que lo importante de este cambio se puede ver si por ejemplo, una persona tiene un viaje Santiago a Arica y después de 1 o 3 horas un viaje con 7 escalas, de manera que el vuelo se hace, pero existe una indudable afectación por el horario. Esto significa cumplir con la ley, porque salió una hora después, aunque llegue 8 horas después a su destino.

La última proposición se refiere a la central única de recetas. Hace presente que existe la posibilidad que los médicos extiendan recetas electrónicas, de manera que precisa que ello no es una norma nueva.

Lo que se modifica en este punto es la exigencia al médico de tener firma electrónica avanzada, que es de muy poco uso hoy. Esto se modifica homologándose a estándares internacionales, para eliminar el requisito de esta firma para reemplazarlo por una central única de recetas médicas, en que el médico sube la receta a una nube que cuenta con los resguardos necesarios, el paciente autoriza que se baje esa receta y se pueda comprar por un tercero que se la enviará a su domicilio

Hace presente que hay múltiples beneficios en esta medida, considerando que 59 comunas no tienen farmacia, de manera que la compra electrónica puede evitar largos desplazamientos.

Explica que existen empresas que usan este sistema de entrega, pero que su costo es alto porque ellas deben ir a buscar la receta en primer lugar, luego ir a la farmacia y luego volver a dejar la compra, esto hace que se engorroso y oneroso y por ello ese sistema no ha crecido. De esta manera se hace más asequible y barato el acceso a los medicamentos.

Es un proyecto acotado, de sentido ciudadano y de sentido común para el beneficio de las personas.

El **diputado Alexis Sepúlveda** estima que el proyecto aborda problemas cotidianos, sin perjuicio de tener algún reparo respecto de la propuesta de central de recetas médicas.

El **diputado Renato Garín** manifiesta respecto al derecho de retracto en compras electrónicas, que es una medida que avanza en el derecho comparado y que es recogida por varios estados de los Estados Unidos de Norteamérica.

En Chile, la empresa mercadolibre, los últimos meses es la empresa que ha logrado mayor hegemonía en las transacciones y que además tiene un mecanismo de pago, mercadopago, donde no hay derecho de retracto. Sin embargo, mercadolibre, en cuanto proveedor del sistema logístico sí entrega un retracto, que no es del proveedor, sino de mercadolibre en tanto estructura de la relación comercial entre proveedor y comprador.

Opina que es bueno establecer por ley el derecho a retracto en las compras electrónicas como se aplica en varios países, que ratifica un derecho de las personas, porque existe el retracto en materia de servicios, pero es más complejo respecto de la compra de bienes.

Respecto de los contratos de adhesión, señala que los de las empresas de telefonía móvil son los más conocidos. Cuenta que recibió un correo electrónico de una asociación de consumidores respecto de los servicios de alarma, donde se hace una instalación compleja en el domicilio, pero después hay que ver cómo se devuelve la alarma, porque en la práctica ello es muy difícil.

Estos contratos se transforman en prisiones para los clientes, donde se puede determinar que el negocio de la empresa es ganar el precio de un par de meses hasta que el cliente se desafilia, que se relaciona con los costos de transacción en la economía chilena que los debe asumir el más débil, que es el consumidor.

Sobre la situación de las recetas médicas hay que hacer una reflexión muy profunda, respecto del estatuto de la receta médica en la economía nacional y que dice relación con el control y cantidad de recetas médicas que se extienden en Chile cada semana, Opina que se debe desarrollar una política pública en materia de recetas y licencias médicas

El **diputado Miguel Mellado** se muestra a favor del proyecto porque a su juicio tiene visión de futuro respecto a situaciones como la de los jóvenes que compran afuera, en otros países y que esto debe ser relacionado con el derecho de retracto y la receta médica y el comercio internacional.

El **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, señor Lucas del Villar** indica que este proyecto se encuentra dentro de las iniciativas pro consumidor que tiene el gobierno y explica el fundamento desde esta protección al consumidor y la visión del Sernac, que tiene como objeto proteger a los consumidores y fiscalizar el cumplimiento de estos derechos, ejecutando políticas públicas de acuerdo a lo que establece la ley y los reglamentos y de acuerdo a los estudios que se presentan al Ministerio de Economía.

Este mensaje contempla varias disposiciones que se propone modificar.

La primera de estas propuestas es la modificación del artículo 3° bis, letra b) de la ley N° 19.496, que regula las compras por medios electrónicos, contratación a distancia.

Explica que este es un mercado de gran crecimiento en el sistema chileno. Precisa que este incremento es del 70 por ciento en relación al volumen de reclamos y de consultas que recibe el Sernac, es decir, de los 340 mil reclamos al año

que recibe el Sernac, representa un incremento de un 70 por ciento al año. Agrega que en 2018 el reclamo sobre mercado digital, fue mayor que el analógico por primera vez.

Comenta que es un mercado con particularidades, creciente, donde el primer lugar de los reclamos y consultas lo ocupan las compras del *retail* seguido por los contratos de telecomunicaciones, el mercado financiero y seguros y otros.

El mercado de las compras a distancia es cada vez más usado, acerca el consumo a poblaciones distantes, pero también se usa para todo tipo de servicios como transportes, alimentación y de bienes durables principalmente.

Advierte que es común que la información no siempre es suficientemente clara en estos sistemas de compra a distancia, como por ejemplo compras por internet o vía telefónica, pero no hay información esencial respecto de las características esenciales de estos productos físicos. Por ello, las legislaciones de los distintos países contemplan esta situación, esto opera en la Unión Europea con un plazo de 14 días para el retracto de compras a distancia y los países de Mercosur tienen una norma similar de plazo de retracto, de entre 15 a 20 días, pero lo importante es que esta norma establezca correctos incentivos para que el proveedor entregue información clara y simple que sirva al consumidor cuando tome su decisión, porque no puede acceder físicamente a los productos, porque se compra a distancia.

Eso es lo que hace cualquier persona que compra por internet respecto de productos físicos, electrodomésticos por ejemplo, y si la ley establece un plazo de retracto a partir del momento en que se recibe el producto en que el consumidor puede apreciar las cualidades físicas del producto, se genera un correcto incentivo para que la empresa represente de mejor manera cuáles son las propiedades del producto que ofrece por internet.

Podría plantearse la idea del riesgo moral, en que el consumidor sea descuidado o negligente en la compra de cualquier producto y que luego lo retracte con lo que se genera un costo social mayor. En los países en que opera el retracto, esto no funciona así, este derecho es de uso bastante excepcional, porque hay un desincentivo para el consumidor que se retracta al existir costos de transacción importantes, como es poner el producto a disposición para que el proveedor con su logística lo retire de manos del consumidor.

Este es un derecho que no solo da cuenta de la libre elección que tiene el consumidor y a la información veraz y oportuna, sino que además es excepcional en su ejercicio en los países que así lo recogen.

Recuerda que gran parte de estas empresas que ofrecen bienes físicos a través de las páginas web, son empresas que operan en otros países donde existen normas de retracto en un plazo determinado desde la recepción del producto, de manera que ya se está pagando el servicio que se encuentra incorporado en las transacciones, pero que no se aprovecha plenamente porque nuestra legislación establece este caso "en que el proveedor no establezca lo contrario".

Precisa que de esto se encarga el proyecto de ley y hace una distinción en materia de productos y servicios. La norma europea en materia de servicios tiene ciertas restricciones en consideración a condiciones especiales de los servicios como la compra de pasajes en una aerolínea u otros que tienen regulaciones especiales o servicios que se prestan de manera instantánea que implican un retracto más complejo.

En materia de bienes, este plazo de 10 días aparece como razonable en la medida que se compute desde la recepción del bien o prestación del servicio.

Señala que el Sernac ha podido apreciar una evolución respecto de esta norma, en que el retracto se permite a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Al año 2010 las transacciones electrónicas representaban un

volumen relativamente bajo, con cierta desconfianza del consumidor para ocupar medios de pago electrónicos con tarjetas de crédito.

En el año 2011 se hace por primera vez el *cibermonday* de manera masiva donde se verificó una serie de incumplimientos y brechas en la ley de protección a los derechos de los consumidores en distintas áreas. Ahí se apreció que no existía claridad en la empresa para poder eximirse de este derecho, de manera que casi ninguna de las empresas que ofrecía productos por internet tenía esta mención sobre el derecho de retracto en 10 días y se hacía aplicable.

Expresa que en los años siguientes el Sernac hizo *rankings* donde se establecía materias de seguridad en las transacciones y adicionalmente se incorporaba, como un atributo de estas empresas, que respetaban el derecho a retracto porque no decían lo contrario en sus páginas web.

En la medida que se masificó el sistema de compras por páginas web se comenzó a incorporar esta leyenda y dejan de reconocer este derecho que operaba por el solo ministerio de la ley a falta de disposición en contrario. Manifiesta que ello cambió en el último tiempo, cuando era cierto que el proyecto de ley vendría con esta modificación y empresas de venta por internet comienzan a reconocer este derecho y las empresas ya consideran algún mecanismo para la operación de este derecho y ello se ha verificado por el Sernac y se cumple en un 70 por ciento.

Lo que ofrece la empresa como política o términos y condiciones en relación con el retracto, que normalmente es un plazo fluctuante de días, con algunas condiciones que dicen relación con la naturaleza del producto o embalajes y empaques es exigible y si una empresa no lo cumple y hay casos de reclamos que así lo dicen y según la planificación anual de fiscalización basada en riesgo, se puede ir a fiscalizar directamente e incluso con la facultad de citar obligatoriamente a los representantes legales para gestionar el asunto y perseguir una sanción que se incrementa en más de 6 veces desde que entró en vigencia la última modificación.

Si bien se monitorea que la empresa cumpla con lo que ofrece, la ley no hace exigible el estándar porque permite que la empresa disponga en contrario el no aceptar el derecho de retracto en contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia.

Dentro de los mercados y submercados que ve el Sernac, hay que entender que las ventas al por menor incluyen también a las plataformas que actúan como intermediarios. Aclara que la ley establece la responsabilidad de los intermediarios en su artículo 43, de manera que las empresas que actúan como intermediarios y sin asumir responsabilidad por el incumplimiento de la entrega de los productos o por entrega tardía o deficiencias en las obligaciones que establece la ley para esos proveedores y que no son aceptables de acuerdo a la ley del consumidor y los criterios que se han sostenido por el Sernac.

Otra modificación que se propone, es la de introducir en el artículo 17 A, básicamente una frase final. Contextualiza señalando que los artículos anteriores se refieren a los contratos de adhesión, es decir aquellos que impiden la negociación de cláusulas específicas y existe un pre disponente que es el proveedor que establece ciertas condiciones generales a las que el consumidor adhiere, sin poder conocer los detalles del contenido de las mismas ni su aplicación concreta.

Explica que se incorpora en este párrafo porque se considera que donde existe el mayor volumen de afectación de los derechos de los consumidores a ejercer su libre elección y poner fin a estos contratos de adhesión, es en relación a este tipo de servicios; servicios de tracto sucesivo y que se pagan de forma periódica y donde hay un volumen no menor con empresas que limitan o derechamente ponen barreras, algunas son costos de transacción, otras son bastante más insalvables para ponerle termino al

contrato de adhesión que contrata el consumidor, de manera que ahora se deberá informar los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término de contrato, según lo establecido en el mismo. Los medios deben ser efectivos y expeditos y en ningún caso podrán significar condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas que estipuló el consumidor en su contratación.

De esta manera se establece un estándar de información en línea con el artículo 3 letra a) de la ley, que se refiere como derecho de los consumidores el de información veraz y oportuna respecto de estos medios físicos y tecnológicos. El proveedor debe incorporar esta información para que el consumidor sepa cómo acogerse para hacer valer sus derechos y a proporcionar información valiosa para el consumidor que sirva para poner fin al contrato.

Los contratos de tracto sucesivo son contratos dirigidos, en ámbitos de normas sectoriales que los consideran como contratos regulados y que dejan a resguardo la posibilidad del consumidor de poner término al contrato como en el área de telecomunicaciones.

Pero son los canales que disponen las empresas para ponerles término a los contratos los que fallan muchas veces. A modo de ejemplo señala que en materia de telecomunicaciones, donde se concentra el mayor volumen de reclamos, se generan algunas barreras, principalmente temporales como horarios de atención y la necesidad de concurrir físicamente a las oficinas para realizar el trámite, adicionalmente se le piden otros antecedentes como documentos o copias de cedula de identidad y estas exigencias no se condicen con la forma en que contrató el consumidor.

Lo que se propone no constituye ninguna novedad en la legislación de consumo, en materia de ejercicio de los derechos de los consumidores al comprar bienes durables, en la garantía legal, se establece un deber de conducta para el proveedor de no establecer condiciones más gravosas para ejercer la garantía legal que el mecanismo que usó en la compra. Más aun no pasa por encima de los derechos que asisten a las partes, porque señala que es según lo establecido en el contrato.

Modificación propuesta al inciso tercero del artículo 17 D. Se incorpora como derecho del consumidor financiero el derecho al prepago que se establece en el artículo 10 de la ley 18.010.

Expresa que esto se encuentra relacionado con lo que prescribe la ley N° 20.555, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al servicio nacional del consumidor, que establece derechos del consumidor financiero, inciso segundo del artículo 3° que incorpora como derecho del consumidor, los establecidos en la ley 18.010, con carácter irrenunciable, de orden social y de orden público para los consumidores, lo que lo constituye en avance en sectores financieros importantes como los créditos hipotecarios.

Esto debe entenderse en conjunto con otros derechos que ya se han establecido en la ley N° 20.555 como el conocer el costo total de la operación de crédito en 3 días o tener una cotización obligatoria en 7 días, de manera que permita siempre buscar mejores alternativas.

Adicionalmente menciona el derecho de pedir término anticipado del crédito, lo que va en concordancia con lo que se ha denominado portabilidad financiera, y que el consumidor no quede restringido a ejercer su legítimo derecho al pre pago para ir donde tenga mejores condiciones de otro proveedor, a que el monto sea superior a 5 mil unidades de fomento. Las estadísticas señalan que existe un número significativo de operaciones sobre este monto en que es necesario que el consumidor pueda ejercer esta opción de prepago.

La modificación propuesta se refiere a las normas sobre garantía legal. Advierte que la garantía legal es uno de los temas más reclamados en el Sernac, entre 25 mil y 30 mil reclamos al año. Aclara que estos reclamos se refieren a limitaciones en el cambio por un producto nuevo o a la devolución del dinero y que se regula a partir del artículo 20 en adelante, donde se establece lo que se concibe como una triple elección, tres meses tres opciones, el consumidor elige si el proyecto sale malo por defecto de fabricación y otras hipótesis que la ley establece, el consumidor se puede acercar al proveedor para que el producto sea reparado, se cambie por uno nuevo o que se le devuelva el dinero en el plazo de tres meses contados desde que se recibe el producto.

Sostiene que la ley no es precisa en la redacción del artículo 21 para el caso de la garantía voluntaria que es otorgada por el proveedor y en que tratándose de estos bienes durables con garantía del proveedor, el consumidor antes de ejercer estos derechos deberá hacer efectiva la que ofrece el proveedor. La expresión “antes” genera una suerte de interpretaciones que se han generado en la doctrina y en que el Sernac tiene una interpretación muy clara, pero que no siempre es respetada por los proveedores, lo que es razón de tener un número tan alto de reclamos en esta materia, donde no hay certeza jurídica producto de la forma en que se redactó el texto.

Incorporar esta norma que se propone significa cambiar el “podrá” por el “deberá” dejando claramente establecido que el consumidor le asiste el derecho de elegir entre la garantía legal y la voluntaria que proporciona el proveedor.

Uno de los efectos es que se producirá una sana competencia porque se deberían ofrecer mejores condiciones en las pólizas de garantía voluntaria.

A continuación se refiere a la propuesta de norma de denegación de embarque por sobre venta. Relata que a diferencia del caso anterior, los volúmenes de reclamos ante el Sernac son bastante bajos, pero la preocupación del Sernac por el acceso a la prestación de servicio en estos casos, para el consumidor que contrató con la diligencia debida es que le implica altos costos y daños que se consideran relevantes respecto a esta prestación de servicios de pasajes aéreos, y existe una escasa anticipación para el daño que se pueda generar precisamente este incumplimiento.

Estas son materias que se regulan en el artículo 133 y siguientes del Código Aeronáutico. La denegación de embarque es una situación de poca ocurrencia en la práctica, porque las líneas aéreas piden voluntarios en espera en el aeropuerto cuando se generan estas sobreventas, resolviéndose estos casos normalmente de este modo.

El problema es cuando no hay voluntarios y entonces se deniega el embarque, a partir de lo cual surge una serie de derechos para el consumidor. El primero de ellos, es tener acceso a información veraz y oportuna respecto de cómo opera esta denegación de embarque. Adicionalmente se deben aducir las razones que justifican la medida de no embarque, porque hay casos en que no se le puede imputar a la empresa

En cuanto a las indemnizaciones, se establece un sistema en que operan de manera automática y establece parámetros de kilómetros para los vuelos, generando indemnizaciones de 2 unidades de fomento a 16 unidades de fomento.

Se propone una modificación de la regulación anterior en cuanto a los montos que se establecen en las letras d), e) y f). Además, asiste siempre el derecho del consumidor para pedir las indemnizaciones que permite la ley del consumidor, en un procedimiento que se sigue ante el juzgado de policía local, concentrado y que con la entrada en vigencia de la ley N° 21.081 será más concentrada, hasta la cuantía de 25 unidades tributarias mensuales serán de única instancia.

La ley también establece la obligación de informar todas las medidas y derechos que los proveedores estimen oportuno informar como condiciones operativas a otros derechos como la forma en que operarían esos derechos.

El **Presidente de Corporación Nacional de Consumidores, Conadecus, señor Hernan Calderón** hace presente que tienen distintas observaciones respecto de las medidas que se proponen.

En efecto, al hablar de la denegación de embarque en el caso de los pasajes aéreos, hay una exclusión que está expuesta en la ley del consumidor, donde se prohíben las sobreventas en todas las industrias, menos en la de las líneas aéreas.

Las líneas aéreas pueden realizar sobreventas, pero no tienen control ni regulación y queda a criterio de la industria el saber cuánto se puede sobrevender. Además, hay una nueva exigencia que se plantea respecto de los pasajeros, que pueden haber comprado su pasaje con anticipación de 15 días o un mes, que es el ratificar su vuelo, so pena de quedar abajo del vuelo.

Estos privilegios de la industria exponen a los consumidores y es lo que debiera regularse y entender que, si bien esa sobreventa se podía justificar en otro tiempo, hoy no se justifica y hay una demanda tan grande que todos los vuelos tienen sobreventa y dejan pasajeros abajo.

Opina que hay una cuota de sobreventa que significa que alguien va a quedar sin volar. Si bien puede ser un avance el que se compense a partir de una hora, ello no resuelve el problema de fondo y se fomenta aún más la sobreventa.

Efectivamente, cuando hay sobreventa la línea aérea sale a ofertar las compensaciones sea traslado, hotel, teléfonos, etc. para que algunos pasajeros no suban al vuelo, pero eso no va a la solución de un problema de fondo que afecta a los consumidores.

Puntualiza que tienen similar punto de vista respecto de la receta electrónica. Claramente podría ser un gran avance, pero advierte la necesidad de preocuparse respecto de los datos de las personas, el uso de esas informaciones que se pueden transferir a una clínica, a una compañía de seguros, a las farmacias y ello puede afectar y se termina por acusar una preexistencia o por efectos de un seguro de vida.

Por ello señala que debe estar muy bien regulado y debidamente sancionado para su transgresión y advierte que el traspaso de información de las farmacias a clínicas es algo que ha sucedido y es posible suponer dolencias de salud en virtud del medicamento que consume.

Realiza una precisión en cuanto esto no soluciona tampoco el problema real del precio de los medicamentos en Chile, que es un gran problema en el país y que con ello se genera el turismo de los medicamentos a distintas partes del mundo y no se visualiza la forma en que esta medida generará mayor competencia en materia de medicamentos y bajen sus precios que es lo que necesitan los consumidores.

La idea es ayudar a mejorar un proyecto de ley, que tiene fines loables, pero requiere algunas modificaciones para que sea totalmente beneficioso para los consumidores.

La **abogada de Conadecus, señora María Jimena Orrego**, observa en primer lugar que el mensaje se aleja de las concepciones modernas de lo que es el consumidor en el mundo y retrotrae el concepto de consumidor a la figura superada de un ente económico que opera en el mercado.

Explica que en un comienzo el consumidor no fue objeto de protección como tal, sino que se le consideraba como una parte de la cadena de movimiento de mercado. Esa consideración se desplaza hasta llegar a la idea del ciudadano consumidor y que termina imponiendo los derechos del consumidor como una cuestión fundamental que se traduce en derechos humanos de tercera generación o derechos sociales.

El tratamiento que se da en el mensaje de esta agenda pro consumidor se retrotrae el concepto meramente económico del consumidor, siendo que la ley se encuentra basada en una concepción tuitiva de los derechos del consumidor porque es de orden público, es irrenunciable para las partes, pero además supletoria y global, que reparte competencias en todas las actividades económicas, incluso en aquellas denominadas legislaciones especiales, porque cuando la legislación general no contempla cuestiones relativas a los derechos del consumidor es suplido por la ley del consumidor.

Indica que en el artículo 3° de la ley de protección de los derechos del consumidor se establecen derechos y deberes de los consumidores y ahí se agrega una letra f) que señala que se incluye como derechos de los consumidores, los demás derechos establecidos en leyes, sin señalar cuáles, en especial aquellos derechos consagrados en la ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, que establece normas para las operaciones de crédito de dinero y otras obligaciones de dinero, es decir, incluye dentro de los derechos y deberes del consumidor una ley especial de créditos de dinero y con ello se aparta de los derechos y deberes del consumidor. Propone que este punto se aclare: Se entiende que lo que quiere hacer el Ejecutivo es esta ampliación respecto del derecho de créditos hipotecarios, pero que es confuso en su texto. Advierte que en caso de confusión en la interpretación del texto, los tribunales saben ocupar mejor la ley N° 18.010 que la ley del consumidor y terminan aplicando la ley que conocen mejor.

Otro punto es lo que se refiere al derecho de retracto. Efectivamente este es un derecho que se encuentra consagrado, pero que tiene una limitación que es salvo que el proveedor no lo estime pertinente.

Lo que suele ocurrir, en el *retail* por ejemplo, es que se recibe como una forma de cortesía, un vale o ticket de cambio, pero que es válido solo para hacer efectivo un cambio, cuando el derecho de retracto permite, en verdad, dejar sin efecto el contrato dentro de un plazo determinado.

En el caso de las ventas a distancia o fuera del local o por catálogo, el consumidor no tiene a mano el producto por lo tanto debe tener este derecho. Pero es extraña también la redacción que parece confusa, en que agrega en la letra b) del artículo 3 bis, a continuación de la frase "a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario", la siguiente oración: *"en el caso de la contratación de servicios, o que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario, en el caso de la contratación referida a productos."*

El problema consiste en decir que si el consumidor puede renunciar previamente a los derechos que le otorga la ley, significa considerar los contratos de adhesión de consumo, como contratos de libre discusión y eso no ocurre en la realidad y sucederá que el proveedor tenderá a que el consumidor renuncie a su derecho de retracto, antes de perfeccionar el contrato, de manera que en realidad el consumidor no puede optar y el derecho del consumidor es poder optar por el retracto.

Un punto que destaca es el relativo a las garantías. En este punto manifiesta su total desacuerdo con el proyecto de ley, porque no comparte el tenor de la letra del proyecto y por la forma en que se aplica la ley actualmente.

Explica la forma en que se aplica la ley. El proveedor en Chile hace tender la garantía hacia la reparación, es decir, el proveedor evita que el consumidor ejerza el derecho de sustitución o el de poner término al contrato, no se le devuelve el dinero ni se le cambia el producto, solo ofrece arreglarlo.

El proveedor entonces ocupa lo que se denomina la garantía extendida o voluntaria, a través de la cual se tiende a la reparación y así el consumidor debe concurrir al servicio técnico tantas veces como el proveedor quiera.

La ley permite hoy usar ese servicio técnico de manera que hasta el momento en que no hay otra solución, el consumidor puede usar el derecho de garantía legal, porque opera una suerte de suspensión legal de la prescripción de los tres meses de la garantía legal.

Acota que la garantía legal son tres meses, pero si hay una garantía extendida, se debe usar esta en primer lugar, agotar todos los medios que ella permite y luego puedo exigir la garantía legal y en ese momento puede optar por la sustitución, la reparación o la devolución del producto.

Señala que la única forma de hacer efectivo el derecho del artículo 20 de la ley N° 19.496 es a través de tribunales, e indica que no conoce de un proveedor que libremente opte por devolver el dinero, por ejemplo.

Si se confiere el derecho al consumidor, pero no tiene la facultad de optar y si debe ocupar la garantía extendida, usara esta y no ocupara la garantía legal concluye.

Se [anexa](#) digitalmente exposición completa de CONADECUS.

El Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, Stefan Larenas, opina que este mensaje se encuentra cruzado por el desarrollo de las compras electrónicas y lo reconoce cuando señala que los avances tecnológicos se han transformado en un desafío especial.

El crecimiento del *e-commerce* en Chile ya representa el 1,4% del PIB del país, lo que refleja que este tipo de comercio se ha más que duplicado en los últimos cinco años. Comparado con Latinoamérica, Chile se ubica en el tercer lugar de compras realizadas a través de *e-commerce*, con un 35 por ciento, superado por Argentina, con un 39 por ciento y Brasil con un 37 por ciento.

Respecto a la propuesta para una mayor facilidad de terminación de los contratos de adhesión, el objetivo de la ley es impedir que terminar con la adhesión a un servicio sea más engorroso que contratarlo. Lo que se pretende es que en servicios como telefonía, tv, internet, bancos y tarjetas de multitiendas sea tan fácil salirse, como contratarlos.

La nueva ley dispondrá que los proveedores deberán siempre informar a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los que podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos y establecerá que en ningún caso se podrán exigir condiciones más gravosas para la terminación que aquellas utilizadas para la contratación.

A continuación señala dos ejemplos. En los casos de contratos de televisión por cable, con instalación de antenas, actualmente hay compañías que solicitan al cliente ir a dejar él mismo la antena, ¿qué sucederá ahora? En el caso de la banca, abrir una cuenta puede llegar a ser muy rápido y gratuito, pero, en muchos casos no se cumple el artículo 17c y d.. “los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente y dentro de un plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado...”. Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad...”.

Respecto de la central electrónica de recetas médicas, el objetivo de la ley es fortalecer las ventas *on line* de medicamentos para aumentar la competencia del mercado y el acceso de las personas a productos farmacéuticos. Fortalecerá y simplificará la venta online de medicamentos, aumentando la competencia y mejorando el acceso en aquellas comunas en que la oferta es limitada o inexistente.

La solución que se plantea en la nueva ley, es que se eliminará el requisito de firma electrónica avanzada en boletas electrónicas y se creará una Central Electrónica de Recetas. Los pacientes ingresarán su RUT en la página web de las farmacias, para que ellas verifiquen la existencia de la receta en la Central y así éstas expendan el medicamento de forma *online*, pudiendo ser entregado en la dirección del paciente. La medida aumentará el acceso de las personas a medicamentos, evitará la falsificación de recetas, permitirá trazabilidad y aumentará la competencia en el mercado farmacéutico. Estados Unidos, Inglaterra y Canadá son ejemplos de países que han implementado de manera exitosa el uso de la receta electrónica.

¿El usuario podrá comprar sus medicamentos en cualquier farmacia? No solo en las 3 grandes cadenas, sino que también en todas las más pequeñas, o incluso en las farmacias populares? ¿Existirá alguna diferencia para las recetas entregadas en el sistema privado, o el sistema público? Para las personas que compran medicamentos con descuento, producto de seguros, convenios, o promociones, ¿se respetarán estos, y se aplicarán en forma rápida y segura? ¿Cómo se resguardarán los datos personales, teniendo en cuenta que todavía está en discusión la Ley de Protección de Datos Personales y la creación de un ente que las tutele?

Respecto del Derecho a retracto en compras electrónicas, el objetivo de la ley es fomentar la protección de los consumidores en el comercio electrónico, para que sean los consumidores y no los vendedores quienes decidan si se puede retractar de la compra en el plazo legal, igualando las condiciones de una compra online con la de una compra tradicional.

La solución que se plantea es que eliminará la posibilidad de que los proveedores puedan excluir el derecho a retracto en compras electrónicas y traspasa dicha facultad a los consumidores. Se excluirá del derecho a retracto aquellos bienes o servicios que por su naturaleza no pueden ser objeto del mismo (boletos de lotería, por ejemplo). Es el consumidor que elige y decide.

A vía ejemplar, plantea “*Cooling-off Period*” que es un período de reflexión posterior a una compra en el que el comprador puede elegir cancelar una compra y devolver los bienes que se han suministrado, por cualquier motivo, y obtener un reembolso completo.

¿En qué situación quedan las empresas que funcionan como intermediarios de empresas extranjeras? Ejemplo. BuscaLibre tiene un servicio para realizar compras en Amazon, donde en concreto, es BuscaLibre quien compra el producto a Amazon y lo despacha al cliente. Si el cliente no está conforme con el producto, ¿qué sucede ahora?

Respecto de una mejor compensación por sobreventa de pasajes aéreos, los objetivos de la ley son armonizar la regulación nacional con los estándares internacionales. Los pasajeros afectados tendrán una compensación más justa, ya que se ajustará la regulación chilena a los estándares internacionales y se establecerá que los pagos por compensación se hagan en un plazo predeterminado.

La solución que se plantea en la nueva ley establecerá que el retraso se cuenta según la hora original de llegada, y no de salida; acortará el período de gracia a 1 hora y se ajusta el monto de compensaciones al estándar de la Unión Europea y EE.UU.

Como ejemplos en concreto, en la práctica, ¿con qué canales contará el consumidor para solicitar una indemnización por sobreventa de pasajes aéreos? En la página de la Junta Aeronáutica Civil (JAC) existe un listado de los derechos de los pasajeros. Este listado no lo conocen los pasajeros, ya que, no está exhibido como debería ser, ni en los *counter*, ni en otros lugares de los aeropuertos.

¿Cuál es el procedimiento en caso de denegación de embarque por sobreventa o “*overbooking*”? En el actual estado de cosas, no están convencidos que se justifique el *overbooking*. Es más, señala que hoy es un incentivo perverso para cancelar el pasaje de un usuario que haya comprado en oferta para vender, en las últimas horas previas al despegue, a un precio varias veces mayor.

ODECU ha contribuido con la difusión de los derechos y deberes del pasajero aéreo.

Sobre posibilitar la elección de garantía de productos, el objetivo de la ley es clarificar las normas que existen en nuestro país sobre garantía legal. Para que se respete siempre la garantía legal y el consumidor pueda elegir con seguridad y libertad otras garantías voluntarias que le resulten convenientes.

La solución propone expresamente que la garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria, y se clarifica el derecho a libre elección del consumidor para que pueda elegir entre la garantía legal y aquella garantía otorgada por el proveedor.

A modo de ejemplos, señala que ni consumidores, ni expertos, entienden la actual garantía que se mezcla con el retracto, la garantía del proveedor, y las garantías extendidas, así el artículo 21 de la ley vigente dice sobre la garantía “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes... si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”.

Opina que hay que simplificar la norma, y de paso, ampliar el periodo de la garantía legal, que actualmente es solo de tres meses, mientras que la mayoría de los países OCDE consideran una garantía de 2 años y advierte que habrá oposición en esta materia porque se termina al negocio de la garantía extendida.

El **diputado Jaime Naranjo** observa que las organizaciones de consumidores opinan que este proyecto es más un retroceso que un avance y pregunta qué es lo rescatable de este proyecto de ley.

El **señor Hernán Calderón** señala que hay normas que efectivamente podrían ser un retroceso, especialmente en lo que se refiere al derecho de la garantía, donde hay 3 meses que son irrenunciables y, coincidiendo con lo dicho, son plazos de garantías muy pequeños y en que lo más seguro es que el consumidor no alcance a ejercerla cuando ya haya transcurrido el plazo y hace presente casos como los de falla de un vehículo, donde jamás se le ha devuelto el dinero al consumidor, donde pasa lo que ya se ha dicho, es decir, primero es la reparación y eso siempre va a pasar. Dejar espacios para que el consumidor pueda elegir no es posible y lo que realmente se debe pedir es aumentar la garantía a dos años para bienes durables, respecto de lo cual hay una moción que no se ha discutido.

A continuación expresa sus dudas respecto a la reglamentación propuesta para las recetas médicas. Señala que esto no va a fomentar la competencia, sino que va a aumentar el negocio de información, en que las farmacias podrán fidelizar clientes con mayor facilidad, con información que estará en una nube y a la que muchos podrán tener acceso. Señala que hay dudas con el oligopolio que existe y que maneja la venta de medicamentos y que posiblemente tendrán mayores posibilidades para hacerlo.

Recuerda que hay casos en que ya se ha hecho esto, se ponen los *motoboy*s que llevan el producto o medicamento a domicilio, la venta a distancia también existe.

No se desconoce que existe un buen propósito con el proyecto de ley, pero estima que se necesita de profundas modificaciones para que tenga un buen final que favorezca a los consumidores.

En el marco de la discusión general, el **señor Stefan Larenas** es de la opinión que el proyecto debe ser mejorado, sin perjuicio de lo cual se hace cargo de lo que no se ha legislado respecto de la compra electrónica y ello es un avance, es un claro avance establecer la obligación del proveedor en el caso de los retractos; en cuanto a la venta de pasajes aéreos, señala que hay una agencia que no ha cumplido con su rol, hay una idea de legislar pero no se determina quién tiene la tutela de estos derechos, porque la Junta de Aeronáutica Civil no ha cumplido.

Es indispensable saber cómo se avanza en el proyecto de ley, porque se está rezagado en la compra electrónica y en los derechos de las personas.

El **diputado Boris Barrera** pide que se aclare lo referido a la indemnización por sobreventa de pasajes.

El **señor Stefan Larenas** explica que hay cero compensaciones para los atrasos, porque las líneas aéreas no tienen oficinas en los aeropuertos, la carta de derechos del pasajero no está en los mesones de atención de las líneas aéreas, más allá de que la ley exista, resulta que no se cumple.

El **señor Lucas del Villar, Director Nacional de Sernac**, precisa que el proyecto de ley contempla una indemnización por los retrasos y se acorta ese plazo. El único lapso por el cual no ocurre la indemnización automática, sin necesidad de trámite judicial o administrativo, es cuando el retraso opera entre cero y una hora. Sobre estos períodos se aplican los montos de indemnización que se proponen, como lo contempla letra b) del artículo 2° del proyecto de ley.

Adicionalmente se establece un incremento del 25 por ciento cuando el retraso va entre 1 y 4 horas y establece un umbral distinto al que hay rigiendo hasta ahora. Señala que de acuerdo al Código Aeronáutico y su reglamento, existe la necesidad de proveer información a estos pasajeros de forma visible y permanente.

Esa obligación sectorial de proveer información se refuerza con esta propuesta legislativa, hay compensación automática para retrasos con un umbral que se acorta desde las tres a una hora.

Discrepa de los otros invitados en cuanto señala que es un importante avance el incorporar en el derecho del consumidor financiero el derecho al prepago, porque lo que se hace es dar una estructura orgánica para que este derecho pueda ser ejercido ante los tribunales, básicamente el juzgado de policía local.

La especialidad de la norma está muy en línea con lo que establece el artículo 2 bis b), que permite presentar demandas colectivas por infracción a leyes especiales y con el 58 letra g) que permite al Sernac efectuar las denuncias por infracciones a leyes especiales cuando afecten los derechos de los consumidores.

Indica que lo que se ha hecho es a través de dos artículos, homologar los derechos que tienen los consumidores que son deudores de la ley N° 18010 y lo establece adicionalmente como un derecho del consumidor financiero, a través del inciso segundo del artículo 3°. Señala que son derechos del consumidor de servicios financieros, donde se incorpora el literal f) que propone el derecho a pre pago y demás derechos que asisten al consumidor financiero reconocidos por la ley N° 18010, que ahora tendrán el

status de derecho sustantivo, con razón de orden público, de interés social y carácter tutelar para los consumidores.

Acerca de los bienes amparados por la garantía otorgada por el proveedor, el consumidor podrá -antes del ejercicio de sus derechos-, optar libremente a ir por la garantía que le ofrece el proveedor según los términos que se establecen en cada póliza u optar por la garantía legal.

Reitera que estos son temas importantes para los consumidores donde casi el 10 por ciento de los reclamos se refiere a las garantías legales y aquí se resuelve una antigua problemática que no se ha solucionado por falta de certeza jurídica del consumidor y no se refiere a los plazos, aun cuando se comprende que hay una propuesta legislativa al respecto.

La garantía legal, donde no es la única hipótesis la falla o defecto de fabricación del producto, está la garantía voluntaria que ofrece el fabricante, está la garantía extendida que es un servicio adicional que se ofrece en el mercado por distintos proveedores y que se relaciona con el plazo de garantía legal.

Además, existen garantías que otorgan los medios de pago, que están reguladas en virtud de la autonomía de la voluntad, pero esta se encuentra regulada por la ley del consumidor, artículo 20 y 21 y le asiste el derecho de elegir entre esta de carácter legal o la voluntaria que concede el proveedor.

Señala que se pretende eliminar la brecha producida por la confusión entre la garantía legal y la voluntaria y que es el consumidor quien debe optar por la garantía legal si le conviene. En ningún caso señala que sea un retroceso para el derecho de los consumidores, aunque se requieren precisiones.

El **diputado Miguel Mellado** señala que el proyecto es un avance porque corrige un asunto de la pequeña economía como lo es el problema de las garantías. Estima que en las indicaciones se deberá precisar este tema, coincide que se debe cambiar un producto nuevo si el consumidor desea ejercer esa opción. De manera que hay que ser cuidadoso en la redacción de esa norma.

A continuación se refiere al derecho de retracto, donde se graba la oferta de contratación y aceptación, pero que para efectos de la renuncia se debe concurrir personalmente a un determinado lugar u oficina. Plantea que es necesario que queden grabadas todas esas contrataciones y que llegue una copia de ella al poder de uno por correo electrónico por ejemplo, como respaldo de tu renuncia.

Por último señala lo inconveniente de tener que concurrir a los tribunales para el ejercicio de las acciones legales, que van en desmedro de la persona que trabaja que debe dejar de lado sus labores y otros inconvenientes. Estima que este punto es necesario poder modernizarlo.

El **señor Hernán Calderón** respecto de la garantía, señala que la ley dispone que el consumidor tiene tres meses de garantía legal. Cuando el consumidor compra un bien durable, el productor le entrega una garantía, a veces de hasta 5 años. Adicionalmente, el proveedor que es quien vende el producto, vende una garantía más que el consumidor cuando la va a usar, el vendedor lo manda donde el mismo productor, es decir, paga por una garantía que no tiene ningún destino, porque el consumidor tiene la garantía del fabricante, de manera que no hay porqué comprar una garantía extendida.

Estima que habiendo una garantía del fabricante, el proveedor no tiene por qué vender más garantías y esa situación la califica de inaceptable, el incentivo del vendedor de las tiendas es vender las garantías, que además muchas veces se paga en

cuotas. Llama a no consolidar la garantía extendida, porque está la garantía del productor, de hecho el comprador es enviado donde se encuentra el servicio técnico del fabricante.

Este es un área de negocios distinta que han encontrado las grandes tiendas. Señala que se debe ratificar que en primer lugar está la garantía legal, que dura tres meses y es irrenunciable y no se puede renunciar por otra garantía.

El **Director Nacional de Sernac**, señor **Lucas del Villar** realiza algunas precisiones. Respecto de la garantía legal y cómo queda regulada, parece que hay acuerdo sobre ella, básicamente a lo que se refiere en la legislación en el artículo 20 y siguientes, aborda a esta garantía voluntaria que es la póliza que se extiende por el fabricante o por el proveedor, pero no se refiere a la garantía extendida, que es un servicio porque se paga por el mismo, y que tiene una regulación distinta en un párrafo diferente de la ley del consumidor.

Coinciden en el interés de que la garantía legal sea un derecho inalienable y de orden público, que no puede quedar supeditado a la acción u omisión de un proveedor y que el consumidor queda restringido en este breve plazo de tres meses, como se ha señalado respecto del sistema comparado, a la mera voluntad del proveedor.

Sobre la contratación a distancia, explica que ya existe una regulación, básicamente el artículo 12 A de la ley N° 19.496 y establece que en los contratos celebrados por medios electrónicos, los proveedores tienen la obligación de proporcionar altos estándares de información, es decir, un acceso claro, inequívoco y comprensible de las condiciones generales de contratación, que la sola visita del consumidor a una página web no puede imponer ninguna obligación al consumidor. Además, el proveedor tiene la obligación, una vez efectuado el contrato a distancia, cualquiera sea el mecanismo usado para ello, se debe informar mediante conformación escrita con los derechos que le asisten con copia legible y clara del contrato.

Reconoce que es importante que el Sernac pueda fiscalizar el cumplimiento de esta y otras normas.

El **Fiscal de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras**, señor **Juan Esteban Laval Zaldívar**, expone sobre dos puntos de la propuesta de modificación legal. En primer lugar, expondrán sobre el establecimiento como derechos básicos del consumidor los preceptuados en la ley.

Hacen presente que se aprobó hace poco una ley que modificó, entre otras normas financieras, la ley general de bancos, que establece un nuevo órgano supervisor, radicado en la Comisión de Mercados Financieros, que asume las competencias que tenía la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, desde el 1 de junio próximo, con un procedimiento sancionatorio que se fortalece de manera importante en la nueva ley de bancos.

En virtud de lo expuesto plantean que se considere la aprobación de esta norma de este proyecto de ley, puesto que ya existe un mecanismo de supervisión y de sanción en la actual ley general de bancos.

Expone que considerar otro supervisor puede generar problemas de coordinación regulatoria o especificidad, pudiendo conducir a una multiplicidad de acciones supervisoras. En su opinión la Comisión debe considerar evaluar el hecho de existir un nuevo marco regulatorio que ha sido perfeccionado, donde la Comisión de Mercados Financieros asume las competencias que actualmente corresponde a la SBIF.

En segundo lugar, se refiere al prepago.

Señala que actualmente la materia se encuentra regulada por la ley 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero, que en su artículo 10 establece un

principio general, el que los pagos anticipados pueden ser convenidos libremente entre el acreedor y el deudor, pero respecto de las operaciones de crédito de dinero cuyo importe no supere las 5 mil unidades de fomento, los deudores tienen el derecho irrenunciable de anticipar su pago y en base a ello, la norma distingue entre operaciones que sean reajustables o no y en el caso que el deudor ejerza el derecho de prepago debe pagar capital e intereses con una comisión de prepago, dependiendo si se trata de una operación de crédito de dinero reajutable o no y se establece una comisión de prepago de hasta un mes de intereses y en otro caso de hasta un mes y medio¹

El proyecto de ley no modifica la ley de operaciones de crédito de dinero, sino el artículo 17 d) de la ley de Protección de los derechos de los consumidores, estableciendo el derecho de los consumidores a poner término anticipado a los servicios financieros, siempre que se extingan totalmente las obligaciones respectivas, con independencia del monto del capital adeudado.

En la práctica, la propuesta de modificación hecha el 17 d), elimina el límite respecto de operaciones de crédito de dinero que se establecía para operaciones de dineros con importe de hasta 5 mil unidades de fomento, es decir, cualquier operación de crédito de dinero en el ámbito de aplicación de la ley de protección a los derechos del consumidor. Con ello el deudor tiene el derecho irrenunciable de prepagar al acreedor, aplicándose los demás incisos del artículo 10 de la ley 18.010. De esta manera el ámbito de aplicación, se refiere a las operaciones de crédito de dinero, como por ejemplo un crédito de dinero o los créditos hipotecarios que se celebran entre un proveedor y un consumidor.

Recuerda también que la ley 20.416 hace aplicables a los actos y contratos celebrados entre mipymes y sus proveedores, algunas de las normas establecidas en favor de los consumidores en la ley del consumidor, en especial la norma de la letra d) del artículo 17, que es la norma que se propone modificar.

Destaca la pertinencia de incluir una norma transitoria, si bien en este caso no se explicita, independiente de ello al aplicar la ley sobre efecto retroactivo en materia de contratos, en ellos se entienden incorporadas las leyes vigentes al momento de su celebración, por lo que se debiera entender que no se afectan los contratos celebrados, sino que tendrá efectos sólo para lo futuro.

Adelanta la propuesta de incorporar una norma transitoria para dar mayor certeza jurídica, y teniendo presente la historia de modificaciones al artículo 10 de la ley 18.010, cada vez que esa norma se ha modificado, alrededor de 5 veces, siempre se ha establecido una norma transitoria que establece que son aplicables sólo para los futuros contratos celebrados, los celebrados desde la vigencia de la norma.

Respecto de las implicancias financieras de aprobar una norma como la propuesta, advierte que el mayor prepago genera costos que se explican por la tasa de

¹ Ley N° 18.010, 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 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 anticipadamente en los términos de este artículo es irrenunciable.

recolocación de un crédito respecto de la tasa vigente al momento en el crédito se contrató. Cuando un acreedor otorga un crédito, ese acreedor se endeuda a una determinada tasa por un determinado plazo. Si hay un prepago, el acreedor recibirá esos fondos o el saldo de crédito aún vigente. Esos fondos deben volver a colocarlos y como el prepago se produce cuando la tasa de interés es menor, la colocación de esos fondos que había captado se hace a una tasa inferior que la que se había endeudado, provocando un costo.

Este es un costo que alguien debe asumir, y serán todos los actores, quienes prepagan como quienes no lo hacen, mientras que actualmente se focaliza respecto de quienes prepagan.

Señala que esta propuesta tendrá efectos en materia financiera, porque un mayor prepago dificulta la planificación y gestión del cumplimiento de normas de liquidez que el Compendio de Normas Financieras del Banco Central entrega en esta materia.

El mayor riesgo de prepago puede afectar la estructura de financiamiento, privilegiando plazos de deudas más cortos, lo que tiene implicancias en materia de estabilidad financiera, porque si el acreedor se enfrenta a la posibilidad que el deudor prepague sin límites de montos, otorgará un crédito por menores plazos, porque el prepago se verá como un riesgo en el crédito.

De acuerdo a información que se le pidió a los bancos, la participación de los créditos de más de 5 mil unidades de fomento respecto de las mypimes, ellas representan un 37 por ciento de los créditos y un 16 por ciento de las personas naturales.

El efecto o costo de extender el prepago sin consentimiento del acreedor cuyo importe de capital sea mayor a 5 mil unidades de fomento, señala que podría llegar a significar, en el extremo, mil trescientos millones de dólares.

Señalan como propuestas, que, dadas las implicancias económicas y financieras de la propuesta, solicitan que se considere por la Comisión mantener el actual límite de 5 mil unidades de fomento, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, porque respecto de ellas existe una menor asimetrías de información.

Para efectos de lograr una mayor certeza jurídica, sería conveniente el explicitar una disposición transitoria, estableciendo que esta modificación rija a contra de la entrada en vigor de la ley, tal como se ha hecho en cada una de las modificaciones del artículo 10 de la ley 18.010.

El **diputado Renato Garín** pregunta respecto de cuál sería la afectación a la certeza jurídica de aprobarse la norma que aprueba la rebaja del límite de las 5 mil unidades de fomento. Pregunta además como conceptualizan el derecho a prepagar un crédito, si acaso la banca considera que es un derecho del deudor el poder prepagar anticipadamente un crédito o si es una condición contractual.

El **diputado Alexis Sepúlveda** señala que se puede comprender que el prepago anticipado de un crédito genera un costo mayor, hace perder interese proyectado sobre ese crédito a su emisor. Pero el cobro de intereses se carga principalmente al inicio del pago de las cuotas y una menor proporción de pago de capital. De este modo el beneficio es menor para el cliente que para la institución financiera, porque la gran mayoría de los intereses estarían pagados.

De esta manera expresa que el usuario estaría pagando más intereses de lo que obtuvo como beneficio del dinero.

El **diputado Jaime Naranjo** proclama su sorpresa por los argumentos del sistema financiero respecto de la situación del prepago, al manifestar una

incomodidad con el prepago de los créditos, porque los bancos lo saben y se ponen en la situación de prepago y aplican sus interés y cobros conforme a ello.

Cuando un banco presta plata, sabe, y por ellos los intereses se cargan fuertemente al principio, se pone en la situación que le puedan devolver, pagar el préstamo antes.

Considera que el prepago es un derecho que tiene la gente y que se debe respetar.

El **diputado Enrique van Rysselberghe** señala que es evidente que si se facilita el prepago, los bancos podrían ganar menos, pero ello forma parte de las reglas del juego y no duda, que es de sentido común, tener ese derecho como deudor.

Considera que es legítimo hacer empres y desarrollar negocios, pero trabar los prepagos es perjudicar a la libre empresa que se termina por considerar abusivo.

El **Fiscal de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, señor Juan Esteban Laval**, señala respecto de la certeza jurídica, que la regla general respecto de cuando se entiende que una ley empieza a producir sus efectos, ello es desde su publicación.

Respecto del caso en que se firma un contrato, la ley de efecto retroactivo de las leyes, a ese contrato se le entienden incorporadas las leyes vigentes al momento de su celebración y ello entrega certeza respecto de las obligaciones recíprocas entre las partes y las normas vigentes al momento de su celebración y que solo de manera excepcional una ley puede alterar esta regla. Así tampoco un contrato puede ser modificado unilateralmente por una de las partes y cada vez que se modifica el artículo 10 de la ley 18.010, en virtud de la modificación del artículo 17 letra d) de la ley del consumidor, se ha dictado una norma transitoria que declara que las modificaciones rigen para los futuros contratos y no los que se encuentren vigentes.

En cuanto a la naturaleza jurídica del prepago, señala que se trata de una situación de naturaleza contractual en que las pueden convenir libremente el pago anticipado de una obligación y la ley establece un límite respecto de aquellas operaciones que son inferiores a 5 mil unidades de fomento y que ellas se pueden pagar contra la voluntad del acreedor, pagando capital e intereses y una comisión de prepago y si es una operación reajutable o no reajutable, lo que se aplica por el costo en que ha incurrido el acreedor al endeudarse para captar esos fondos que ha de colocar después a través de un crédito.

Explica que la situación de prepago será con una tasa de interés menor a la que se dio cuando se captó el crédito, y como el acreedor captó ese dinero a un interés superior al que se le está pagando, esos diferenciales por las tasas de interés producen un costo.

El **gerente de estudios de Asbif, señor Luis Opazo**, se refiere al cómputo de intereses y su trayectoria en el tiempo. Explica que cualquier crédito, cualquiera sea la naturaleza, tiene en sus cuotas iniciales un componente mayoritario de intereses y a medida que transcurre el tiempo disminuyen porque se amortiza la deuda. De esta manera si el prepago se realiza muy anticipadamente, se pagan cuotas compuestas principalmente por intereses, en comparación a cuotas del final de la deuda.

El tema central de los costos del prepago no está asociados sólo a la parte del crédito, sino que se compara con el pasivo que debe adquirir el banco para financiar esa colocación. En particular esto se realiza por normas de gestión interna de los

bancos, así como por normativa de liquidez que deben cumplir los bancos. Así por ejemplo si el banco requiere una colocación hipotecaria a 20 años, por norma debe constituir un pasivo, sea emitiendo deuda o contrayendo deuda de cualquier naturaleza por esos 20 años, de manera que el plazo que el cliente va a pagar esté cubierto por una evaluación que al momento que el cliente va pagando, el banco va pagando ese financiamiento que le permitió dar esa deuda.

De esta manera si el cliente prepaga al mes 1, en esa cuotas habrá mucho interés, pero lo que queda por delante, como el banco ya contrajo deuda para financiar esa colocación, son los 20 años de ese pasivo, de la deuda para poder pagar esa hipoteca.

Así, el costo no sólo se produce por ese interés que deja de recibir, sino también por el costo de la deuda que debió contratar para dar el financiamiento al cliente. Recuerda que el banco no sabe si el cliente hará o no prepago.

En la medida que el cliente prepaga anticipadamente, lo que queda en el pasivo deja descubierto como costo para el banco, por ello el prepago es más caro al inicio de los primeros pagos.

Señala que no se trata de que el banco gane más o menos, sino simplemente que el prepago tiene un costo, que se origina en normas de calce que requieren que los bancos internalicen que sus pasivos están asociados a los activos.

El diputado Renato Garín aclara que es la incertidumbre del ejercicio del prepago lo que se traslada a costos de una institución financiera por el calce que deben hacer con el dinero que se presta al deudor.

El gerente de estudios de Asbif, señor Luis Opazo señala que si el banco tuviera certeza respecto de cuando se cancela esa colocación, el banco podría gestionar el calce, por el lado de la deuda para financiar ello, a ese plazo entonces el banco estaría internalizando y podría estar transmitiendo el costo efectivo del contrato celebrado. Un prepago desconocido efectivamente genera esa incertidumbre en materia de liquidez.

Aclara que cualquiera sea la regla que se intente para esto, ellas deben estar de acuerdo con las normas de calce que ha dictado el regulador bancario.

Explica que en algunos casos de financiamiento que recoge el banco, a través de bonos, por ejemplo, existen condiciones de prepago, pero así como al banco le ocasiona costos que el cliente haga estos prepagos, estos costos también se producen en quien financia al banco en esa operación, de manera que los costos se transmiten en la operación.

El diputado Miguel Mellado opina que se debe considerar la competencia que existe entre los bancos para que bajen los costos de intermediación. A ello se debe agregar la Central de Garantías, que permita acceder de manera fácil a mejores tasas de interés sin cambiar la garantía.

Opina que la solución está en garantizar la competencia, abrir la participación a más bancos y poder acceder a otros créditos.

El diputado Alexis Sepúlveda señala que un prepago es conveniente para una institución financiera, porque en un tiempo menor se hace de una mayor cantidad de intereses. Pregunta si los bancos tienen condiciones de prepago con quienes le emiten las deudas y si ello aumenta los costos financieros para el cliente.

El gerente de estudios de Asbif, señor Luis Opazo informa que efectivamente tienen la opción de incorporar cláusulas de prepago cuando se financian y

que el banco pueda prepagar cuando lo haga el consumidor, pero ello tiene costos, esa opción tiene un costo, sea que el banco está como acreedor o como deudor.

Señala que los mercados hoy, un tema práctico, en lo que son las deudas de largo plazo, el mercado se ha acostumbrado a establecer financiamiento para los bancos sin cláusula de prepago.

En la medida que se quiera masificar contratos con cláusulas de prepago, además de los costos, puede demorar un tiempo en hacerse andar porque no hay costumbre de incorporar esas cláusulas endeudas de largo tiempo, pero es posible de hacerlo.

El Fiscal de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, señor Juan Esteban Laval Zaldívar, destaca el tema de las normas de calce que tiene el regulador y que se deben cumplir.

Informa que el año pasado la Asbif hizo entrega al ministerio de Hacienda una propuesta de iniciativa para facilitar la portabilidad o movilidad de los créditos hipotecarios para personas naturales con hipotecas específicas, lo que permitiría a un deudor hipotecario aprovechar de manera más fácil cuando una tasa de interés sea más baja, de manera de poder refinanciar su crédito y traspasarlo desde una institución acreedora hipotecaria a otra, de manera más fácil que en la actualidad.

El Subsecretario de Defensa Nacional, señor Juan Francisco Galli, explica que la presencia del ministerio de defensa y de la Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC, en este proyecto de ley sobre derechos de los consumidores es porque como ministerio les corresponde ver las modificaciones sobre el Código Aeronáutico y la seguridad en la aviación.

Aclara que lo relativo a la aviación comercial, su regulación, que es materia de este proyecto de ley, es competencia de la Junta de Aeronáutica Civil, JAC, que depende del Ministerio de Transportes.

El Director General de Aeronáutica Civil (DGAC), General Víctor Villalobos, explica que la misión de la DGAC es la de ser un servicio público netamente técnico y su labor se desarrolla en el ámbito de la seguridad aérea y por ello elaboran la normativa que rige la aeronáutica nacional y, además, fiscalizan el cumplimiento de esta normativa y realizan en aeropuertos y aeródromos todo lo que es prestación de servicios de extinción de incendios, *aviation security*, tránsito aéreo y servicio meteorológico.

Agrega que estas labores se desarrollan con altos niveles de seguridad y dentro de los 192 países que componen la OACI, Organización de Aviación Civil Internacional, Chile ocupa el 8° lugar a nivel internacional en materia de seguridad operacional y esto se mide a través de auditorías y la última se realizó en marzo de 2017.

Precisa que están de acuerdo con el proyecto de ley y que el Código Aeronáutico se esté revisando periódicamente y que su última modificación fue en 2015 en materias que son propias de esta discusión.

El Secretario General (s) de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), señor David Dueñas, explica en primer lugar la política de comercio aéreo que está vigente en Chile y que da el contexto de la iniciativa legal en discusión.

Acota que la política aérea comercial se encuentra definida por ley y tiene algunas características. Cumple 40 años de vigencia, es una política de Estado, de

apertura comercial y que en lo relativo al desarrollo de la aviación comercial, rigen ciertos principios.

Estos principios son la libre competencia al mercado, Chile no tiene otros requisitos para los operadores aéreos nacionales que no sean el estricto cumplimiento de las normas relativas a la seguridad, a cargo de la DGAC y la exigencia de seguros mínimos obligatorios para proteger a tripulantes y pasajeros y personas en tierra en caso de accidente.

Cumpliendo estos requisitos básicos, cualquier operador aéreo del mundo puede desarrollar operaciones en Chile. Explica que esta política contempla algunos contrapesos y en el caso de los servicios de operación o vuelos internacionales, Chile negocia los tráficos o frecuencias bajo el principio de reciprocidad.

En materia de vuelos nacionales, Chile tiene abierto el mercado doméstico, sin reciprocidad incluso, a cualquier operador aéreo, pudiendo ser extranjero, lo que posibilita una mayor oferta de servicios en Chile y una mayor competencia en beneficio del consumidor final.

Esta política comercial de Chile es la que se denomina "política de cielos abiertos", libre acceso a los mercados y libertad de precios, la autoridad en Chile no fija tarifas, solo las registra; la propiedad de las empresas también se encuentra liberalizada, de manera que no se exige como requisito a los propietarios de las empresas el requisito de la nacionalidad, pero sí se exige que la empresa se encuentre establecida en Chile.

Respecto de itinerarios, rutas y tarifas y otros aspectos vinculados, no son fijados por la autoridad aeronáutica, pero existe un sistema de protección de derechos del pasajero aéreo y de la libre competencia.

El crecimiento desde 1984 a la fecha es bastante sostenido y continuo, teniendo el año pasado cerca de 25 millones de pasajeros entre vuelos nacionales e internacionales, con un crecimiento cercano a un 10 por ciento en promedio de los últimos 10 años, teniendo presente un crecimiento mundial del 6 por ciento y en Latinoamérica es de un 7 por ciento.

Esto demuestra el mayor acceso de los chilenos a los viajes en avión y mejores condiciones de seguridad y precio.

Señala que es necesario distinguir entre las atribuciones que tienen los distintos organismos con injerencia en el transporte aéreo.

La Junta de Aeronáutica Civil, JAC, dependiente del Ministerio de Transportes y a quien le corresponde la dirección superior de la aviación comercial en Chile y en ese sentido, la JAC administra la política recién expuesta, negociando y suscribiendo convenios o acuerdos internacionales de derechos de tráfico por los cuales las líneas aéreas desarrollan sus servicios de tráfico aéreo, que se desarrollan y acuerdan entre los Estados de manera bilateral o multilateral.

Corresponde a la JAC aprobar los seguros mínimos obligatorios, sin los cuales ninguna línea aérea puede despegar sus aeronaves comerciales, confecciona la estadística oficial de transporte aéreo, y registra, no aprueba, las tarifas aéreas de manera que ellas quedan disponibles para que el público se informe. Una de las pocas funciones de ejercicio de cumplimiento directo que tiene la JAC, es aplicar suspensiones de operación a las aeronaves y empresas que no cumplan con las exigencias de seguros mínimos, que dejen de tenerlos vigentes o no registren las tarifas o itinerarios cuando hay que hacerlo.

La Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC, es el organismo encargado de la seguridad en la aviación, *safety* y *security* es decir, seguridad en vuelo y

frente a actos deliberados de daño a la aviación; y además es un organismo normativo y sancionador, competencias que no corresponden a la JAC.

El Sernac es el organismo encargado de proteger los derechos de los consumidores, pasajeros, en este caso y eventualmente hace denuncias y se suma a causas judiciales en la defensa de los consumidores.

Por último, están los tribunales que son quienes deben tomar ciertas decisiones que requieren sean adoptadas judicialmente y que pueden ser los juzgados de policía local o los juzgados civiles según sean las normas que se invoquen o procedimiento que se trate, resolviendo multas, indemnizaciones u otros aspectos contemplados en la ley.

Explica que al hablar de derechos del pasajero se refiere principalmente a tres instrumentos, el Código Aeronáutico, que se propone modificar en este proyecto que desde 2015 contiene normas de protección a los pasajeros; la ley de protección a los derechos del consumidor y un tratado internacional que es el Convenio de Montreal de 1999 y del que Chile es parte y que se refiere a la responsabilidad de los transportadores por el incumplimiento del contrato de transporte aéreo, porque operador, línea aérea y pasajero celebran un contrato por el cual adquieren derechos y obligaciones y en el transporte aéreo internacional es ese el tratado que rige en materia de indemnizaciones y reparaciones por daños a las personas, muerte de pasajeros, pérdida o destrucción de equipajes, etc.

El proyecto de ley profundiza en la denegación de embarque por sobreventa o *overbooking*, y no toca otros aspectos.

Al hablar de la denegación de embarque, se habla de la decisión unilateral de la línea aérea de negarse a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque con la intención de tomar el vuelo.

Advierte que es necesario distinguir las causales de denegación de embarque, que se asocia primariamente con la sobreventa de pasajes, pero estas causales son variadas y de bastante frecuencia. Señala que el Código Aeronáutico puede denegar el embarque a pasajeros que constituyan peligro para la seguridad y en este caso es una denegación legítima de embarque; cuando hay razones de higiene o buen orden a bordo; los pasajeros que requieran atención o cuidado especial durante el viaje, pero existe una normativa especial del Ministerio de Salud para el traslado de personas enfermas, agónicas o dependientes de sistemas para conservar su salud y que no deben ser transportados en viajes comerciales y por ello tienen una legítima razón para negar el embarque.

Las condiciones que impone el Código Aeronáutico para que procedan las reparaciones por denegación de embarque son que los pasajeros se presenten oportunamente al vuelo y los pasajeros que no se presenten oportunamente se les negará legítimamente el embarque; la segunda condición es que el pasajero se presente con su pasaje confirmado, con el check in, de manera que los pasajeros sin pasaje confirmado, check in, será legítimamente negado su embarque.

Por último, está la causal que trata este proyecto de ley, que es la sobreventa u *“overbooking”*, que es una práctica de las aerolíneas que consiste en vender más asientos que la capacidad del avión.

Sobre el número total de reclamos en el transporte aéreo, la estadística desde 2010 que tiene relación de los reclamos con los pasajeros transportados, señala que, en 2018 de los casi 25 millones de pasajeros transportados, se recibieron casi 21 mil reclamos, lo que representa un 0,09 por ciento del total, pero este número de reclamos incluye el total de ellos, no reclamos solucionados o reclamos justificados, de manera que el número en realidad podría ser más reducido.

Informa que en la JAC han realizado algunos trabajos con los números del Sernac y a partir de ello se han podido desagregar las causales de reclamación en materia de transporte aéreo. Dentro de ello, la principal causa que se invoca es la de incumplimiento de contrato, 31,5 por ciento, pero en lo que se refiere a la sobreventa el porcentaje es de un 0,3 por ciento del total de reclamos, siendo registrados en 2018 solo 72 reclamos por sobreventa en datos entregados por el Sernac, puede haber reclamos registrados solo por las líneas aéreas o que no nunca se hizo la denuncia por los afectados. Casos como cancelación del vuelo alcanzan el 13,3 por ciento.

Explica que hay factores que repercuten fuertemente. Recuerda que el año pasado hubo dos casos que hicieron que la estadística creciera fuertemente. Uno de ellos fue el caso de aerolíneas Law, *Latin American Wings*, con muchos casos de suspensión y reclamos y el segundo caso fue la huelga de tripulantes de la empresa Latam, aun cuando no se trata de situaciones comunes o habituales.

El proyecto de ley no se refiere a los casos de cancelaciones y suspensiones, únicamente aborda las situaciones de denegación de embarque por sobreventa, sin perjuicio que el aeropuerto de Santiago en un *ranking* con otros aeropuertos similares se encuentra dentro de un rango calificado como tolerable, sobre el 80 por ciento de regularidad y puntualidad se considera aceptable.

En el proyecto de ley se proponen cambios importantes, pero que no son especialmente relevantes comparado con lo que existe hoy.

Explica que hay un deber de información que se está agregando a ley de protección del consumidor, enfatizando el momento en que debe transmitirse al pasajero los derechos que posee y que la línea aérea debe hacerlo al momento en que ocurre la denegación.

El artículo 127 del Código Aeronáutico contempla una obligación de información similar, que se agrega a la ley del consumidor.

Respecto a la compensación en dinero que el pasajero tiene derecho a percibir cuando decide embarcar en un vuelo siguiente, perseverando en el contrato, la normativa actual contempla 3 horas de diferencia en la hora de salida del nuevo vuelo para tener derecho a las compensaciones económicas, pero se fija un cambio importante en cuanto es a partir de 1 hora respecto al momento de la llegada, no de la salida como es hasta ahora.

Adicionalmente a la compensación económica que se sigue según una tabla, el pasajero tendrá derecho a recibir prestaciones adicionales como comida, bebida, comunicaciones, etc. de parte de la línea aérea. El hecho que genera esa prestación hoy es una diferencia de más de tres horas respecto de la hora de salida prevista. El proyecto de ley fija una hora de diferencia y mantiene la hora de salida prevista, con lo que mejora las condiciones para el consumidor.

Acerca de las tablas de compensación, ella se modifica, se crea una nueva categoría que es un período que va entre una y cuatro horas generando compensaciones económicas y una categoría de más de cuatro horas que genera nuevas compensaciones y mantiene las antiguas para el período de más de cuatro horas.

Reitera que esto es solo aplicable a los casos de denegación de embarque por sobreventa.

A modo de conclusiones, señala que la normativa de protección de los pasajeros es relativamente reciente, con tres años de vigencia y sobre la cual hay observación de su funcionamiento y que este proyecto busca perfeccionar.

Destaca que, en todo caso, el universo de casos sobre el cual se trata es bastante bajo y que los afectados por estas situaciones son un número bastante reducido.

Sin embargo, acota que es necesario considerar los perfeccionamientos necesarios de la norma y con atribuciones necesarias para los organismos pertinentes.

Destaca que la JAC carece de atribuciones de fiscalización y los cargos con los cuales se les pueda apuntar por el funcionamiento de las normas en vigencia, no son pertinentes porque no tienen atribuciones para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, la JAC ha tomado medidas destinadas a dar mejor información a los pasajeros y los medios de información al pasajero, como lo es el mismo billete de pasaje y las líneas áreas deben mantener en sus oficinas y *counters* de atención de público, de manera visible, los derechos del pasajero, sin perjuicio que lo tienen también en sus páginas web.

Adicionalmente, se han incorporado en la página web de la JAC los derechos de los pasajeros y se ha realizado algunas campañas como la distribución de folletos en distintos aeropuertos y otros lugares a lo que se suma el desarrollo de una aplicación.

El **diputado Harry Jürgensen** pregunta la opinión de los invitados respecto a una iniciativa legislativa sobre la posibilidad de endosar el pasaje aéreo.

El **diputado Jaime Naranjo** comenta que la gran queja de los pasajeros es por los atrasos del vuelo y la normativa parece no sancionar aquello. Recuerda que se aprobó una iniciativa respecto del tamaño de las letras contenidas en los contratos, pero las compañías aeronáuticas no cumplen con esa obligación.

Pregunta cuáles son los requisitos que se exigen a una compañía aérea para poder volar en nuestro país, nacional e internacionalmente, de manera que la gente pueda saber también cuáles son las políticas y exigencias en materia de seguridad.

El **diputado Miguel Mellado** observa que de acuerdo a la política de cielos abiertos, cualquier línea aérea puede operar en Chile mientras tenga una oficina en el país. Pregunta cuál es la razón que ello no se produzca en la práctica.

Pregunta también qué es lo que falta para que lleguen vuelos directos a regiones, sin pasar por Santiago y qué es lo que falló con estos vuelos que traían a los inmigrantes haitianos, sin mayor control.

El **diputado Boris Barrera** consulta respecto la consideración de aceptable de una puntualidad del 80 por ciento, quien hace esa categorización.

Además las compensaciones son por denegación de embarque pero se habla de retraso en la llegada del vuelo.

El **diputado Pedro Velásquez** pregunta, a propósito del terremoto del 27 de febrero de 2010 en que muchos vuelos se desviaron hacia Mendoza, si Chile tiene aeropuertos que sean alternativos para casos de emergencia, sin que se deba ir a otro país.

El **Secretario General (s) de la Junta de Aeronáutica civil, señor David Dueñas**, responde de acuerdo a lo que se considera atribuciones que tiene la JAC.

Respecto de la idea de autorizar el endoso del pasaje aéreo, precisa que la JAC no tiene una posición *a priori*, sin perjuicio que ahí serán las líneas aéreas las que deben atender en sus modelos de negocios, pero hace la prevención de que lo que se haga en esa materia debe evitar que se genere un mercado paralelo de reventas de pasajes, como el que se hace por internet o algo similar por ejemplo con las entradas a los estadios, que pueden ser nocivos efectos de mercado.

En relación con las suspensiones de vuelos, retrasos o suspensiones por retrasos, aclara que ellos tienen compensación hoy y es la que se refiere el artículo 133 B del Código aeronáutico y que se introdujo en la reforma del año 2015. Este artículo establece una serie de reparaciones en caso de suspensiones o retrasos de vuelos y también por cancelaciones. El principal remedio jurídico que se contempla se remite al artículo 147 del mismo código que contempla una indemnización que puede llegar hasta las 250 unidades de fomento, de manera que el hecho que comete la línea aérea, tiene una consecuencia, con la salvedad que la ley pone como condición que ese evento sea imputable a la línea aérea.

Hace presente que la aviación comercial depende de muchos factores. La puntualidad y la regularidad dependen de factores que no están todos en manos de las líneas aéreas, por ejemplo los aeropuertos cuya administración y gestión no corresponde a las líneas aéreas como tampoco las medidas que pueda tomar o el rol que juegue la autoridad aeronáutica es algo que dependa de la línea aérea y por ello se exige esta imputabilidad en la denegación de embarque.

En cuanto a las exigencias para ingresar al mercado en Chile, si bien existe libertad para esta parte del mercado, ello no significa que no exista regulación alguna. Aclara que existen dos grandes barreras, que son las más complejas de cumplir y que tienen por objeto garantizar la seguridad de las personas.

Uno de estos requisitos, son de nivel técnico operacional, de seguridad que fiscaliza la DGAC y esos estándares son de nivel mundial. Recuerda que el último accidente aéreo de transporte de pasajeros fue, aproximadamente en 1991, en Puerto Williams.

La segunda barrera se refiere a la exigencia de los seguros obligatorios. Asegura que en Chile la línea aérea que no presente pólizas de seguro con la cobertura mínima que exige la ley, simplemente no puede volar.

Explica que en otros países, además se exige el requisito de nacionalidad, que no es extraño encontrarlo en muchos países de Latinoamérica, que exigen que quien tiene los derechos de tránsito que se han negociado, tenga la nacionalidad chilena, por ejemplo. Se estima que ello sería una barrera adicional que dificultaría la entrada de competidores al mercado.

Cuenta que hace poco ha ingresado al mercado un nuevo operador aéreo, Jetsmart, que es de capitales norteamericanos y que opera en Chile sin problemas.

El cabotaje, que se encuentra abierto a extranjeros, señala que hubo una experiencia hace uno o dos años, con la línea aérea Amazonas, de Bolivia, y que estuvo operando en rutas del norte del país haciendo cabotaje en esa zona del país. Explica que la no participación de líneas nacionales en ese segmento, fue suplido por una línea aérea extranjera.

En cuanto al requisito de la oficina principal, señala que este es bastante habitual y se acompaña de otros elementos, no basta solo con tener oficina y domicilio porque lo que se requiere es que el asiento principal de los negocios se encuentre en Chile y en los acuerdos que se negocia se suele agregar el de establecer el control regulatorio en manos de la autoridad chilena, para lo que se requiere que obtenga un

certificado de operador aéreo en Chile y con ello el organismo regulador será la autoridad chilena, independiente de cuál sea su nacionalidad.

Sobre los vuelos directos a regiones, indica que hay una sola condición que es el mercado y que las líneas aéreas podrán explicarlo con mayor propiedad, pero sin duda está en que las condiciones de mercado no establecen la suficiente rentabilidad del negocio. Hay infraestructura para ello en algunos casos y no en otros con aeropuertos con calidad de internacional que se encuentran en regiones distintas a la metropolitana de Santiago, hay otros que tienen la calidad de aeródromos que deben ser habilitados como internacionales, pero sin duda depende del análisis que hagan los operadores del mercado.

Sin embargo, señala que hay vuelos que se hacen entre ciudades sin pasar por Santiago, fenómeno reciente que ha resultado satisfactorio hasta ahora y es común en época estival.

Chile suscribió hace algunos años el Acuerdo de Fortaleza, Brasil, que se denomina de Servicios Aéreos Subregionales, que genera una mayor apertura entre las rutas troncales que no sean las de las capitales o principales de los países, de manera de estimular, donde hay restricciones de algún país, que cedan esas restricciones en rutas no troncales, las denominadas sub regionales. Este tratado está vigente, se aplica y se invoca para muchas de las operaciones recién mencionadas, pero sin duda habrá que preguntarle a las empresas qué es lo que falta para hacerlo.

Respecto de la situación de los vuelos de los ciudadanos haitianos, señala que desde el punto de vista de la JAC, no había ninguna irregularidad aeronáutica, las empresas tenían su documentación en regla, con los seguros vigentes y por los montos de cobertura que exige la normativa chilena, los horarios y otros temas corresponden a la DGAC, en cuanto ella administra el aeropuerto y en lo relativo a su documentación, es asunto de la autoridad migratoria.

Los estándares de puntualidad y regularidad que habitualmente se observan son estándares de mejores prácticas en la industria, con estándares que se fijan por entidades, que no son obligatorios pero el principal referente en la aviación mundial es la OACI, organismo de Naciones Unidas especializado en aviación y que Chile es miembro de 1944 y como tal cumple con las normas que la organización emite y trata de seguir sus recomendaciones.

Adicionalmente, para las líneas aéreas el referente es IATA, Asociación del Transporte Aéreo Internacional, y genera recomendaciones y estándares que se pueden considerar también como mejores prácticas. Expresa que existen otras instancias como el Consejo Internacional de Aeropuertos, integrado por todas las organizaciones que gestionan o administran aeropuertos en el mundo, públicos o privados y que también genera estándares y medidores de calidad para los aeropuertos. Precisa que el estándar de 80 por ciento como razonable o satisfactorio, está en todos ellos.

Recuerda que la puntualidad y regularidad depende de muchos factores y el negocio de la aviación se debe considerar como esencialmente riesgoso, hacer volar a miles de aviones al mismo tiempo, las coordinaciones y sincronizaciones necesarias para que funciones incluso a nivel internacional, es un esfuerzo de tamaño gigantesco, de manera que funcionar con un estándar de 80 por ciento hacia arriba no es poca cosa, siendo que ello implica un gran esfuerzo y con las exigencias que se imponen en materia de seguridad.

Aclara que no es correcto decir que aquel pasajero que por razones de sobreventa se le deniega el embarque no vuela, porque tiene la opción de desistir del contrato, de común acuerdo entre las partes, pero además el pasajero puede persistir en cumplir el contrato, pero en un vuelo diferente, que será el más próximo que la línea tenga o una línea de alternativa.

El pasajero que opta por el cumplimiento del contrato, es a quien se le debe compensar la espera que ha tenido que hacer, porque es el que decide volar en el vuelo siguiente.

El **Director Nacional del Sernac, señor Lucas del Villar**, sostiene respecto de la cesibilidad de los tickets aéreos, que es algo que se ha discutido en el derecho comparado y que son pocos los países que han adoptado este mecanismo. Si se otorga un derecho general de cesibilidad de los tickets aéreos se genera un mercado secundario, la experiencia señala que se requiere regulación de este mercado secundario y la experiencia se ha dado en materia de venta de tickets de espectáculos, donde se generan algunas brechas de los derechos de los consumidores, como sería la resolución y pago íntegro de lo que hubiese pagado el consumidor, porque en ese mercado secundario se incrementan los precios sustancialmente.

Explica el caso de Perú donde se permitió la cesibilidad, pero sin un resultado concluyente como consecuencia de esa política pública, pero hay un avance, especialmente en Europa respecto de las *clausulas no show* aquellas que impiden gozar de los servicios posteriores de no presentarse el pasajero en el primer vuelo, en vuelos de ida y vuelta, donde se niega el derecho de los otros servicios, que está en revisión y en Chile hay fallos que han acogido las tesis de que se trataría de cláusulas abusivas, que generan un desequilibrio importante en perjuicio de los derechos de los consumidores (juzgados de policía local de Antofagasta y Coyhayque).

Señala que existe un derecho a la información que se encuentra recogido en un reglamento, que establece que tanto en los *counter* o mesones de venta y de embarque debe existir información de manera permanente y visible de los derechos del pasajero aéreo.

Acerca del tamaño mínimo de la letra que deben tener los contratos, efectivamente está incorporado en el artículo 17 de la ley 19.496, de protección de los derechos de los consumidores, respecto de los contratos de adhesión que tienen reglas de forma y de fondo para su suscripción. La norma del caso señala que la letra no debe ser inferior a 2,5 milímetros y algunos tribunales han aplicado esta regla analógicamente para publicidad en periódicos, por ejemplo, aunque se refiere específicamente a contratos de adhesión en que no hay negociación de sus cláusulas, sino que estas son impuestas por el predisponente, empresa proveedora.

Señala que muchas veces no se considera contratos de adhesión cuando se trata de ejecuciones diferidas, es decir, en que la ejecución subsume la relación contractual que debe existir a futuro, es decir, se usa contrato de adhesión para cláusulas de tracto sucesivo o de ejecución diferida. Normalmente aquí no operan contratos de adhesión sin perjuicio que es recomendable que las condiciones y términos generales se encuentren visibles.

En el caso de la empresa Law, señala que Sernac ha presentado dos demandas colectivas y una denuncia ante el Ministerio Público por incumplimientos de contrato y problemas de seguridad respecto de pasajeros que quedaron varados en aeropuertos internacionales y las ventas de tickets se verificaron cuando ya se les habían denegado los permisos de vuelo y por ello se presentó esta última denuncia.

El **Director Nacional de la DGAC, general de aviación Víctor Villalobos** reitera que la principal función de la DGAC es la de mantener altos índices de seguridad y es lo que norman y fiscalizan, además de las prestaciones de servicios.

Sobre los requisitos de operación, hay una parte que corresponde a la JAC que se refiere a los seguros, mientras que la parte operativa técnica corresponde a la

DGAC. Cualquier empresa que desee operar en materia aérea en Chile, debe obtener su certificado de operador aéreo y que para ser otorgado tiene ciertos requisitos.

El primer requisito es presentar una carta de intención donde manifiesta el deseo de operar en Chile y a continuación la DGAC le designa un inspector de operaciones que guiará a la empresa en la elaboración de varios documentos que deberá presentar esa empresa para su revisión por la DGAC, como por ejemplo, el manual de operaciones, donde aparecen el nombre de los pilotos, las matrículas de los aviones, el manual de mantenimiento, después de entregados esos documentos DGAC demora aproximadamente un mes en entregar ese certificado.

Explica que en el caso de los últimos accidentes de los Boeing 737 mach 8, se revisaron los certificados de operadores de vuelos nacionales y si bien a nivel de vuelos nacionales no había registro de esas naves, sí había dos empresas que los usaban en vuelos internacionales. En ese momento DGAC comunicó a esas empresas que se denegaba el ingreso de esas aeronaves a Chile, mientras no se solucionará el problema que les afecta y eso es posible porque en las informaciones requeridas en los manuales de operación deben indicar el número, modelo del o los aviones con que van a operar.

Respecto de aeropuertos alternativos, señala que un requisito básico para cualquier vuelo, comercial o general, dentro del plan de vuelo, el piloto debe planificar su aeropuerto de alternativa, es decir, se le exige que desde que está en tierra sepa cuál es su alternativa para el caso que no pueda llegar a destino. Informa que en caso de ser necesario por problemas con el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, se ha implementado el aeropuerto de Concepción para lo cual se le ha equipado con las mismas prestaciones del aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Acerca de la llegada de los ciudadanos de Haití a nuestro país, se verificó que las empresas que realizaban estos traslados tuvieran el certificado de operadores aéreos, lo que era efectivo. Agrega que no solo la DGAC trabaja en el aeropuerto sino también la Policía de Investigaciones, como control de migraciones, pero que en el caso de la DGAC no hubo nada anormal en la operación e ingreso de esos aviones a territorio nacional.

El Gerente y abogado de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., Achila señor Rodrigo Hananías, relata que la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA), asociación gremial que reúne a 17 aerolíneas comerciales, tanto extranjeras como las nacionales Sky Airline y Latam Airlines, a fin de exponer, en el marco del proyecto de ley Pro-Consumidor, aborda una figura tan incomprendida y caricaturizada como es la sobreventa.

Como primer hecho relevante a considerar, cabe señalar que la sobreventa, como práctica transversal de la industria, es una figura que a nivel mundial está permitida. Países líderes en la protección al consumidor, la autorizan, lo que evidencia que más allá de los prejuicios, es una figura que tiene toda una justificación económica y jurídica, y que sus bondades están muy por sobre las críticas que se le puedan formular.

¿Por qué la líneas aéreas sobrevenden? Se sobrevende como una respuesta al fenómeno del “no show”, que es la no presentación al vuelo de aquellos pasajeros con reserva previamente confirmada y cuyo número las estadísticas permiten prever con sorprendente exactitud. Son pasajeros que por enfermedad o que por cualquier otro motivo, no se presentan al vuelo.

Explica que frente a esta no presentación, cabrían dos opciones:

Una, que el pasajero, y eventualmente un grupo de pasajeros, una familia por ejemplo, pierda indefectiblemente los pasajes que pagaron. Así sucede en

muchos servicios, incluidos los de turismo. Los cruceros por ejemplo. Si el pasajero no se presenta, pierde irremediablemente el viaje y eso sería un castigo muy nocivo para los pasajeros de transporte aéreo, pues un porcentaje alto de pasajeros día a día no se presentan a volar. Surge, entonces, la segunda opción, dada por la sobreventa: si el pasajero no pudo volar, por cualquier razón, y su ticket es de aquellos que permiten cambios y devoluciones, no perderá su dinero ni su viaje, el que podrá re agendar, lo que ya es un beneficio importante, gracias a la sobreventa.

Si la sobreventa se prohibiera, o se restringiera con penas muy altas, llevaría en la práctica a que las líneas aéreas vendan solo su capacidad exacta de asientos, con el 100% de sus tickets no reembolsables y que, por ende, el pasajero que no embarque, pierda su dinero y su viaje. A nadie se le denegaría el embarque, pero con este efecto colateral que a ningún pasajero que haya perdido el vuelo se le re agendaría el mismo. En tal escenario, el universo de personas perjudicadas sería sustancialmente mayor que las que hoy en día se ven afectadas por una denegación de embarque por sobreventa.

Es por eso que se puede afirmar que la sobreventa va en directo beneficio de los clientes.

Desde otro lado, si la sobreventa se prohibiera, aviones despegarían con asientos vacíos, cuestión que es impensable tratándose de las aeronaves, tan costosas en su adquisición y mantenimiento.

Con la sobreventa, se maximiza la rentabilidad de las rutas, lo que es un incentivo a la entrada de más competidores y no es algo teórico.

Señala que hace algunos años atrás el anhelo era que surgieran en Chile líneas aéreas *low cost*, las que ya son una realidad, siendo Sky Airline la primera. A ella se ha unido Jetsmart, de capitales extranjeros, y que está compitiendo en Chile, con vuelos nacionales y recientemente con vuelos internacionales, lo que es una excelente noticia para los usuarios.

¿De qué es lo que debe preocuparse una línea aérea al sobrevender? Desde luego, que su tasa de sobreventa sea menor a la tasa de *no show*. En este sentido, los pronósticos de las compañías aéreas suelen ser muy acertados. Lo peor que le puede pasar a la línea aérea es equivocarse en este cálculo, pues el beneficio que se buscaba al sobrevender, se pierde totalmente al tener que compensar, pagar prestaciones asistenciales, indemnizar al pasajero dejado en tierra, pagar una multa, y sobre todo, perder como cliente al pasajero afectado, quien comprensiblemente queda molesto con la situación.

De ahí que no tenga ningún asidero cuando se sostiene que permanentemente se están dejando personas en tierra contra su voluntad. No tiene sentido, pues equivaldría a atentar contra la propia rentabilidad de la operación.

Cuando el cálculo es errado, presentándose a embarque más personas que asientos disponibles en el avión, está la figura del "voluntario", que es aquel pasajero que acepta perder el vuelo a cambio de alguna compensación, de cualquier tipo. Suele suceder a diario que hay pasajeros que se presentan temprano en los *counters*, y se ofrecen como posibles voluntarios ante una eventual sobreventa.

Hasta aquí entonces la sobreventa no ofrece inconvenientes. El problema recién surge cuando es necesario denegar el embarque contra la voluntad de algún pasajero, cosa que ocurre, pero muy excepcionalmente.

Destaca que el Director Nacional del Sernac habló de 220 reclamos recibidos por este concepto en el año 2018. Sin embargo, ese dato es erróneo.

Esos 220 reclamos son por denegación de embarque a secas, y son varias las causas para denegar el embarque, como presentación tardía a abordar, falta de documentación, estado de embriaguez, incluso no pago del pasaje.

El señor Secretario de la JAC, don David Dueñas, ha especificado que durante el año 2018, basándose en estadísticas del Servicio Nacional del Consumidor, hubo tan solo 72 reclamos ante el mismo Sernac por denegación de embarque por sobreventa. Como durante el 2018 volaron en Chile 24.534.323, de personas, estamos hablando del 0,0003% de pasajeros, a los que por supuesto les asiste todo el derecho a ser íntegramente indemnizados de los perjuicios patrimoniales y morales que les provocó la denegación de embarque.

También el Ministerio de Economía, en su Informe adjunto al Mensaje que originó este proyecto de ley, cita en su página 13, algunas estadísticas, señalando una tasa de denegación de embarque de 1 pasajero cada 10.000 en el año 2017, y 3,3 pasajeros cada 10.000 entre enero y octubre de 2018, según información otorgada por las propias aerolíneas.

Respecto del proyecto de ley, este establece una serie de medidas a favor del pasajero y que se consideran positivamente, como mayor información, un derecho a compensación a partir de 1 hora de retraso post sobreventa (y no de 3 como hoy), se establece un recargo de un 25% en la compensación si el retraso post sobreventa supera las 4 horas, además establece que el retraso post sobreventa se calcule en función de la hora de llegada a destino del pasajero y no de la hora de salida del vuelo, como es hoy.

En cuanto a los montos de las compensaciones, también se trata de cifras razonables, tal como se desprende de las siguientes tablas:

En la primera tabla se compara la situación actual con la propuesta que hace el proyecto de ley. Chile, compensación por denegación embarque involuntaria.

| Distancia vuelo (kilómetros) | Compensación en U.F. | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|---------|-------------------------------------|--------------|---------|
| | Actual (criterio hora de salida) | | Proyecto (criterio hora de llegada) | | |
| | < 3 hrs | ≥ 3 hrs | < 1 hr | 1 hr - 4 hrs | ≥ 4 hrs |
| < 500 km | No hay | 2 UF | No hay | 2 UF | 2,5 UF |
| 500 – 1.000 km | No hay | 3 UF | No hay | 3 UF | 3,75 UF |
| 1.000 – 2.500 km | No hay | 4 UF | No hay | 4UF | 5 UF |
| 2.500 – 4.000 km | No hay | 10 UF | No hay | 8 UF | 10 UF |
| 4.000 – 8.000 km | No hay | 15 UF | No hay | 12 UF | 15 UF |
| ≥8.000 km | No hay | 20 UF | No hay | 16 UF | 20 UF |

Al día de hoy a todo pasajero que se le niega el embarque por sobreventa pero que tiene un retraso menor a 3 horas, no reciben ningún tipo de compensación, lo que cambia en el proyecto de ley, con una compensación por retraso entre 1 y 4 horas, y un recargo de un 25 por ciento cuando el retraso supere las cuatro horas.

Tabla Unión Europea. Compensación por denegación de embarque involuntaria (según distancia del vuelo)

| Reglamento 261/2004 (según diferencial de kilómetros) | | | |
|---|------------|---------------|------------------|
| Viaje | < 1.500 km | > 1.500 km UE | > 1.500 km no UE |
| | | | |

| | | | |
|-------------|-----------|-----------|-----------|
| alternativo | | | |
| SI | 125 EUROS | 200 EUROS | 300 EUROS |
| NO | 250 EUROS | 400 EUROS | 600 EUROS |
| SI | 3,5 UF | 5,6 UF | 8,4 UF |
| NO | 7 UF | 11,2 UF | 16,8 UF |

La UE establece compensaciones en dinero cuando se trata de denegación de embarque por sobreventa, pero lo hacen en función de la distancia y si es que hubo o no oferta y otorgamiento de pasaje alternativo. Observa que se han colocado equivalencias en Unidades de Fomento y son cifras similares a las que existen actualmente y a las que se proponen en el proyecto de ley.

ESTADOS UNIDOS Compensación por denegación de embarque involuntaria (según diferencial horaria).

| 14 CFR 250 <i>Oversales</i> (según diferencial de hora de salida) | | | | |
|---|----------------|-----------------|------------------------------|---------------|
| <1 hrs | 1 - 4 hrs | 1 – 4 hrs (máx) | ≥ 4 hrs | ≥ 4 hrs (máx) |
| No hay | 200% tarifa OW | 675 USD | 400% tarifa OW | 1.350 USD |
| No hay | 200% tarifa OW | 16,9 UF | 400% tarifa OW ≥ 4 hrs (máx) | 33,8 UF |

En Estados Unidos se recurre al tiempo de demora post sobreventa, tiempo que demora el pasajero en ser embarcado y se distingue entre el atraso de 1 y 4 horas y el retraso mayor a 4 horas.

En el caso del retraso de 1 a 4 horas, se compensa el 200 por ciento de la tarifa pagada con un límite de 675 dólares con equivalencia en Chile a 16,9 UF y si supera las 4 horas el retraso se compensa en un 400 por ciento de la tarifa, con un límite de 1350 dólares que equivalen a 33,8 UF.

Demás está decir que el ingreso promedio de USA y Europa es sustancialmente más alto que en Chile; pero aun así los montos son análogos.

Ahora, es aquí donde se puede deslizar una crítica a estos montos, y específicamente al recargo del 25% por retrasos post sobreventa que excedan las 4 horas. Las compañías aéreas con un itinerario más escaso, con por ejemplo un vuelo al día en una ruta, o dos vuelos pero espaciados, siempre excederán esas 4 horas, y tendrán que pagar ese recargo. En cambio, una compañía aérea con un itinerario más robusto, con varios vuelos al día en la misma ruta, podrá ajustar sus vuelos de manera tal de nunca exceder las 4 horas, y así no tener que pagar el recargo. En este sentido, hay una injusticia para el primer competidor, teniendo el efecto de una barrera de entrada.

Finalmente, es un hecho de público conocimiento el aumento exponencial del tráfico aéreo en nuestro país. Hoy los vuelos se han masificado, dejando de ser un privilegio. En 1990 volaron 2 millones de personas, en 2010 lo hicieron 11 millones, y en el 2018 fueron más de 24 millones.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas, por otro lado, durante el período 2013 – 2018, el costo de los tickets aéreos ha disminuido en promedio un 40%, mientras que todo los demás medios de transporte han subido: buses interurbanos un 35%; taxis un 18%; y microbuses un 22%

De todos los medios de transporte, la aviación es la que presenta mejores índices de seguridad, rapidez, comodidad, y con excelentes índices de satisfacción por parte de los usuarios. Pero no obstante ello, las iniciativas de regulación se concentran en las compañías aéreas, con el riesgo de caerse en una sobrerregulación o en una regulación inadecuada.

En síntesis, creen que el proyecto de ley pro-consumidor perfecciona la normativa dictada en el año 2015, y que el contenido que se propone aún está en el margen de la razonabilidad. El temor es que se dé un paso más allá y se impongan cargas a las compañías aéreas que encarezcan el transporte aéreo y que en vez de beneficiar a los pasajeros, los perjudique.

El **diputado Boris Barrera** pregunta por el porcentaje de sobreventa que realizan las aerolíneas y si hay alguna estadística al respecto de lo que está disponible en cada vuelo.

El **diputado Miguel Mellado** reflexiona que a las pequeñas empresas les será más conveniente económicamente comprar un pasaje a su competencia que pagar las multas por estas circunstancias, de manera que es más un problema de cómo la empresa cumple con su parte del contrato de transporte aéreo.

El **diputado Alexis Sepúlveda** pregunta si los datos expuestos por los expositores se encuentran debidamente validados por alguna autoridad que pueda acreditarlos. Pregunta si es posible saber cuál es la sobreventa que se produjo y cuál es el que se estila sobre vender, una práctica que comercial y financieramente es muy atendible, pero que en su opinión personal no le parece respecto de una empresa que tiene que responder ante la compra que hace un cliente que finalmente queda sin la posibilidad de viajar.

Finalmente señala que a su parecer el proyecto de ley produce un mayor equilibrio entre las empresas y el consumidor, pero no elimina el problema.

El **señor Ricardo Hananías**, aclara que esa información respecto a las condiciones de sobreventa, es un asunto que maneja cada empresa que es calificada de sensible y corresponde a estrategias comerciales de cada una y que no son compartidas, menos a nivel de una asociación.

Señala que hay cifras estimadas a nivel internacional, que calculan el número de afectados por sobreventas en que se deniega el embarque de 1 por cada 1000 pasajeros.

Está de acuerdo en cuanto es una afectación de los consumidores, sin perjuicio de lo cual aclara que se trata de asuntos relativos a los competidores de un mercado.

Coincide con la apreciación en cuanto a que la cifra de 72 reclamos que presenta el Sernac no corresponde al 100 por ciento de los reclamos y ello resulta evidente. Sin embargo, de acuerdo a las cifras internacionales respecto de personas a las que se les deniega el embarque por sobreventa, es muy reducido.

Hace presente que muchas veces el pasajero que demanda por una denegación de embarque, suelen identificarla con la sobreventa, aun cuando hay pasajeros que llegan tarde y ya no se les permite embarcar, por ejemplo.

La **jefa de asesores del Ministerio de Economía, señora Michele Labbé**, comenta que es preocupante la situación de sobreventa de pasajes aéreos porque aparece como la afectación al consumidor que compró un espacio físico para viajar, pero que finalmente ha sido sobrevendido.

Sin perjuicio de lo anterior, expresa que es necesario mantener un equilibrio, los modelos matemáticos, estadísticos, estiman con bastante precisión los casos de *no show* en una aerolínea y depende de circunstancias como precio de vuelo, distancia, tiempo de compra, etc. Por esto las líneas aéreas pueden estimar con relativa precisión, y no tienen un alto grado de reclamo de sobreventas por denegación de embarque.

Señala que el *overbooking* se permite incluso en países que son más desarrollados en materia de derechos de los consumidores, porque es una alternativa que permite bajar los costos y precios de venta de los pasajes, de lo contrario muchos vuelos se haría con gran cantidad de asientos desocupados y ello impactaría en los precios.

El Ejecutivo busca armonizar la legislación nacional con la internacional en términos de la mejor protección de los derechos de los consumidores, pero que ello no afecte el precio de los pasajes, de manera que todo el mundo pueda acceder a viajar en avión. Destaca que es común que las empresas rematen las solicitudes en busca de voluntarios para permitir otros embarques.

El **economista del Instituto Libertad y Desarrollo, señor Tomás Flores**, señala que Chile ha avanzado significativamente en el caso de la regulación de los derechos de los consumidores, que es de principio de los 90 y en que el caso de La Polar se convirtió en un hito importante en la materia.

Recuerda que en ese momento se tramitaba el Sernac Financiero y en el caso de La Polar se pudo observar un cambio de como las empresas percibían su relación con los consumidores, en que habitualmente el *retail* sentía que la relación con el consumidor terminaba cuando el producto salía de la tienda y la post venta era algo secundario, por lo que el reclamo posterior no era bien administrado.

Después del caso La Polar, hubo un cambio y señala que no es casualidad que los reclamos ante el Sernac hayan bajado paulatinamente desde que el *pick* se alcanzara precisamente en ese caso, porque muchas empresas, *retailers* y bancos procuran resolver el problema antes que llegue al Sernac y ello ha reflejado que la post venta es tan importante como la venta que se realiza.

En lo tocante al Sernac financiero, se agregó al consumidor financiero, porque una cosa es comprar o adquirir bienes o servicios con cierta habitualidad y saber qué hacer si ello no es de buena calidad, pero es distinto cuando se trata de algo no habitual como un crédito hipotecario, que la mayoría de los chilenos los contrata una vez en la vida y en este caso el consumidor financiero se enfrenta a un mundo del que desconoce los términos, lo que significa la tasa de interés, las garantías que están de por medio, de manera que el Sernac financiero logró entregar más claridad a ese consumidor, respecto de compras que no son recurrentes.

Se incorporó el concepto de carga anual equivalente, CAE, que toda cotización debe contener impresa como información de la cotización y que permite comparar.

Se prohibieron cosas que se permitían hasta ese momento, como la firma de mandato en blanco, también las ventas atadas.

Recuerda que en el segundo gobierno de la expresidenta Bachellet se presenta un nuevo proyecto de ley que refuerza la capacidad fiscalizadora del Sernac y eleva sustancialmente las multas. Hubo un debate respecto de la situación de ser juez y parte del Sernac, lo que fue resuelto por el Tribunal Constitucional.

Con ocasión de lo expuesto, este proyecto de ley persevera en ese sentido, de perfeccionar la normativa de protección a los consumidores.

Los consumidores han evolucionado, son más sofisticados y conscientes de sus derechos. La regulación debe estar a tono con ello. La regulación de los consumidores se ha hecho cargo de la forma de poder compensar a los consumidores difusos. En el caso de las farmacias, se identificaba a la persona a la cual se le había vendido un medicamento en que el precio estaba por sobre lo que hubiera sido con libre

competencia, pero en el caso del consumidor difuso, como en el caso del papel *tissue*, se dio a su juicio la primera experiencia exitosa, pero que falta la iteración.

A continuación plantea sus observaciones al proyecto de ley.

Sobre las compensaciones de pasajes aéreos. En primer lugar explica la razón de la eficiencia de que exista sobre venta de pasajes aéreos. Señala que al momento de cerrar la puerta de un avión, cada asiento vacío es un asiento que se perdió y lo compara con la venta de fruta fresca, que al día siguiente se deteriora y se echa a perder por no venderse el primer día.

Las líneas aéreas usan modelos matemáticos que predicen el número de pasajeros que no se van a presentar al momento de embarcar, aunque tengan la reserva y la confirmación.

De esta manera, la sobreventa apuesta a vender más pasajes que los asientos, un poco más, a efectos de permitir que el vuelo siempre salga completo, con los asientos vendidos.

El problema está que al prohibir la venta de más asientos, los vuelos siempre irían con asientos vacíos, serían vuelos incompletos en ese sentido, y el costo de esos asientos vacíos será de cargo de los pasajeros y esa es la lógica económica de la sobreventa.

Es necesario ver si ese pasajero que perdió el vuelo, puede obtener la devolución de su pasaje.

El **diputado Gabriel Silber** pregunta si han advertido que la tabla de compensaciones que propone el gobierno en el proyecto de ley, en el rango de 1 a 3 horas y particularmente en el rango de 3 a 4 horas de retraso hay una disminución de la compensación que se debe entregar hoy. Explica que si un pasajero, al amparo de esta ley, tiene un retraso por sobre las tres horas, recibiría 10 UF y según el proyecto recibiría sólo 8 UF, o lo que son 15 UF pasan a ser 12 UF y de 20 baja 16 UF en el rango de pasajeros de 3 horas, que al parecer no contempla la tabla propuesta por el Ejecutivo.

El **señor Tomás Flores** advierte que existe esa diferencia que se observa y considera que se debe armonizar con la ley vigente y establecer qué es el “desde” el término compensación. Adelanta que el problema que tuvo United Airlines fue porque la regulación establecía un tope para la compensación de la persona que fue bajada a golpes de su vuelo y en ese caso el acuerdo económico de la compañía, fue mucho más caro que el pago de la indemnización que se pudiera haber pactado.

Explica el caso del pasajero al que se le pide que abandone su asiento. Regularmente se hace un remate para el pasajero que esté dispuesto a bajar, de manera que se ofrece una suma de dinero que va en aumento y que en el caso el tope era de 10 mil dólares como máximo, pero nadie quiso bajar del vuelo y por ello optaron por hacerlo por la fuerza con un pasajero, a golpes, para poder subir a un trabajador de la línea aérea que debía hacer el viaje. Esta situación generó una caída de las acciones en bolsa de la línea aérea y ha significado aumentar el dinero para poder bajar un pasajero.

Estima que el proyecto en este caso va en la dirección correcta, sin perjuicio que se pueden hacer las mejoras al mismo.

Respecto de la central electrónica de recetas médicas, señala que es un mercado en que hay pocos participantes y con importantes asimetrías de información, en cuanto no es posible discutir con quien otorga la receta, el médico, y con quien me vende el medicamento.

Opina que es necesario incorporar actores que hagan que el consumidor pueda adquirir los productos de otra manera, por ejemplo, con lo que se discute en la ley

de fármacos II, que es permitir que en tiendas de conveniencia o supermercados, se puedan vender medicamentos que no necesitan receta médica.

Esta Central Electrónica de Recetas, CER, es algo disruptivo que puede colocar un elemento competitivo sustancial.

Señala que es importante determinar quién gestionará el *software* de enlace entre los consumidores, los médicos y las farmacias. Señala que de la explicación del ejecutivo se entiende que el doctor hace la receta médica electrónica que se sube a esta central de recetas médicas que es vista por los distintos actores que hacen una oferta al consumidor, paciente, que podrá elegir aquel que le resulte más conveniente. Aceptada la oferta, se accede el medio de pago y el *delivery* del medicamento transporta el medicamento hasta su domicilio.

Advierte que esto es de una complejidad sustancial y no es gratuito. El informe financiero señala que no tiene costo para el Fisco y recomienda que esto fuera más explícito y recuerda que en el caso de “empresas en un día”, se vio la posibilidad que fuera administrado por el Servicio de Impuestos Internos, pero finalmente quedó en la subsecretaría de economía, pero es un programa que entre *software* y *hardware*, implicó un costo cercano a los 300 millones de pesos, más la administración permanente.

Este es un proyecto liderado por el ministerio de Economía, pero que será gestionado en esta parte por el ministerio de Salud, teme que si su costo no es expresado este sea finalmente asumido por el ministerio de Economía.

Esta implementación no es gratuita y necesita sucesivas iteraciones para detectar errores de operación, lo que han hecho otros *softwares* como *cornershop* y se recalca el resguardo de los datos personales, porque no se trata que la receta médica sea pública y es fundamental la custodia de estos datos.

Un tema que no contempla el proyecto de ley es el referido a los consentimientos expresos o tácitos, en contratos de diversa a especie.

El consentimiento puede ser expreso, por ejemplo autorizar por firma la comisión de un contrato financiero, o tácito en que por las acciones se entiende que acepto o presto el consentimiento.

En el caso del papel *tissue*, el Sernac estableció que aquellos que no señalaran que querían la transferencia de los 7 mil pesos a su cuenta corriente personal o no solicitaran que el dinero estuviese en una caja vecina, tácitamente se entendía que había decidido donarlo a los jubilados del IPS.

El problema es que en 2013 la SBIF derogó la regla de consentimiento tácito y durante dos gobiernos se ha tratado de resolver este problema. Hoy existen miles de contratos financieros congelados, en que el banco comunica al cliente señalando el cambio de comisión, pero como el cliente no contesta, el contrato queda congelado, pese a que hay contratos en que se acepta el consentimiento tácito, como es el de los contratos de salud, las Isapres.

El **diputado Gabriel Silber** dice que el artículo 101, inciso segundo, establece que la receta electrónica podrá ser registrada por el facultativo. Pregunta si ello debiera ser imperativo o mantener la cláusula en los términos expresados.

Respecto del consentimiento, el ejecutivo en el pacto de retracto, señala que en el caso de la contratación de servicios o en que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario en el caso de la contratación referida a productos, es decir, si esta posibilidad de retracto no se establece como irrenunciables, puede establecerse como cláusula normal en el contrato de servicios, el que incluya la renuncia a la

posibilidad de retractarse, afectándose el derecho del consumidor. Por ello pregunta la posibilidad de establecer la irrenunciabilidad del retracto.

El **señor Tomás Flores** señala que a efectos de tener un cambio más disruptivo debiera redactarse en términos imperativos.

Respecto a la irrenunciabilidad que pregunta el diputado, expresa que es necesario revisarlo porque se establecen casos de excepción en materia de servicios, por lo que es mejor revisarlo antes de dar una opinión.

Por acuerdo unánime de la Comisión, **la representante de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señora Ximena Orrego**, aclara que en el caso del papel Tissue y la disposición de los fondos no retirados para que ellos se fueran a pensiones del ISP, la razón de ese acuerdo es porque en años anteriores, en otros acuerdos como el caso de Banco Estado, en este tipo de juicios hay muchas personas que durante su duración, se retiran del colectivo por distintas razones y las instituciones que están obligadas a devolverlas, las retienen o se las quedan. Así Banco del estado se quedó con dineros que debía devolver, porque nadie lo retiró, en el caso de las farmacias, Fasa se quedó con 600 millones de pesos que los consumidores no retiraron.

Para evitar que quien fue sancionado quede en esta situación se hizo este convenio y la ley los faculta, porque Sernac y las asociaciones de consumidores, en este caso Conadecus como demandante, tienen la legitimación activa de todos los consumidores chilenos.

La Presidenta Nacional del Colegio Médico, señora Izkia Siches, señala que específicamente se referirá al proyecto de ley del ejecutivo relativo a la implementación de receta médica electrónica.

En primer lugar señala que este es un proyecto de ley que no se ha conversado con el colegio médico, sin embargo del ministerio de economía se les ha explicado que habría sido un error del ministerio de salud, donde parece que no se ha podido entender la importancia de avanzar en receta médica electrónica y además, les llama la atención que estas normas se incorporen en un proyecto de materias tan diversas y que desde su perspectiva requiere que tenga una mirada sanitaria y una revisión profunda en base a los datos que ya se han expuesto en esta sesión, respecto de datos sensibles y que la propia ciudadanía y los profesionales médicos tienen temor respecto de lo que ocurre con la información.

Agrega que hay temas generacionales, brechas tecnológicas y un trabajo que se debe hacer, se ha fracasado en muchos otros esfuerzos, como el bono y la licencia médica electrónica, donde el ejecutivo, e incluye a los gobiernos anteriores, han tenido que retroceder en algunos pasos.

Señala que se entiende que se trata de facilitar el acceso y son partidarios de modalidades que aseguren a los pacientes tener sus fármacos, como en el caso de los adultos mayores asegure los medicamentos para las dolencias crónicas. Esa mirada hacia allá existe, pero advierte que es necesario estudiar los riesgos de una legislación como esta.

Manifiesta que ya se encuentra incorporada la posibilidad de tener receta médica electrónica, pero el mensaje del ejecutivo alude a que los facultativos médicos no se han adaptado al sistema de receta médica electrónica. Aclara que hay un trabajo que se realiza desde el gobierno anterior en esta materia y aunque el paso se ha ralentizado, la responsabilidad de ello no se encuentra en los médicos, sino que ha sido el ejecutivo el que ha tenido problemas para implementar un proyecto como este.

Con la presentación del proyecto de ley, se dan cuenta que existe un intermediario fundamental, que es el prescriptor y no incorporarlo en esta discusión no permite avanzar en la implementación de la normativa.

Se promueve la eliminación de la firma electrónica avanzada con la creación de esta Central Electrónica de Recetas, CER, haciendo el contrapunto en el sentido que no sería para las prescripciones de todos los fármacos, sino que en particular a las recetas retenidas y las recetas cheque.

En realidad el sistema de entrega de prescripción hoy en el país, es un desorden muy grande, donde cualquiera puede hacerse fabricar un talonario y dar recetas como cualquier médico. Esto tiene un impacto para el interés del bolsillo y el de la industria farmacéutica que suele intentar un camino cercano a los profesionales médicos por lo recursos y las utilidades relacionadas tanto para las industrias como para los expendedores.

Con la receta médica, habrá además distintas empresas que van a prescribir y hacer entrega directamente en el domicilio de cada habitante.

Le parece que sacar rápidamente, por un decreto, en un proyecto de ley, que no ha sido trabajado en el sector ni con los profesionales, es algo que parece poco inteligente y dejar de hecho fuera la firma electrónica avanzada y sin dar con mecanismos de seguridad, crea también más incertidumbres que certezas y ello es lo que aprecian como un error.

Respecto de acotar solamente a recetas electrónicas y recetas cheque, es un temor.

El decreto supremo N° 1 ya regula la situación y por ello explica que debería contarse de hace tiempo con recetas electrónicas o un mecanismo que califica como burocrático y que consiste en llevar los recetarios médico a timbrar y foliar a la respectiva Seremi, siendo que todas ellas están sobrepasadas y que es muy difícil de implementar. Por estas razones se ha ido prorrogando desde 2015, de manera sucesiva, hasta junio de 2017 y el gobierno anterior volvió a prorrogarlo y no es una obligación tener la receta foliada y timbrada ni la implementación de la receta médica electrónica.

Señala que han realizado trabajo desde distintas administraciones, pero hay problemas para implementarlos.

Destaca que el Colegio Médico comprende el valor de la receta médica electrónica, no sólo como profundización del negocio farmacéutico, sino como un beneficio para los pacientes, trazabilidad, seguridad y muchos beneficios que conlleva, pero parece ser que el interés está puesto en los mecanismos de distribución más que en la seguridad. Expresa que esto conlleva riesgos e implicancias en la información, que es muy valiosa para los pacientes y donde los sistemas, al menos en nuestro país, han demostrado ser muy vulnerables y rescata la necesidad de contar con informes de papel.

Expresa que los beneficios son para el médico, para el paciente y estima que es un programa que se debe implementar de forma paulatina y que hay dificultades de implementar por las brechas tecnológicas, hay desconfianza de los sistemas informáticos, pero que no es tan sencillo de implementar como otras medidas tecnológicas, considerando además, que los médicos con mayor experiencia, tienen también mayor resistencia a la tecnología.

Señala que hay una gran discusión respecto del programa de hospital digital y las atenciones médicas a distancia y ello viene de la mano con la asistencia.

Observa que hay grandes discusiones respecto del país, de lo sanitario y lo ético, que a su parecer se reduce a reemplazar un texto de un artículo, pero esas discusiones no se dan desde el ministerio de Salud ni del ministerio de Economía.

Hace presente que en Estados Unidos está como tercera causa de muerte el error en la prescripción en la toma del fármaco, porque hay errores en la farmacia, en la prescripción, en la lectura de la receta, etc. que hacen necesario avanzar en materias de seguridad.

Explica que en el Colegio Médico se ha trabajado en cómo hacer recetas médicas electrónicas, pero es necesario cumplir algunos casos previos, por ejemplo, establecer estándares de cómo debieran operar estas recetas médicas electrónicas y cosas tan sencillas como ponerse de acuerdo en cómo debe ser el diccionario de los diagnósticos comunes. Explica que hay varios tipos de registros de diagnósticos que son engorrosos y dificultan la actuación, por ejemplo, de la licencia médica electrónica, donde poder buscar, cuáles son los mecanismos de búsqueda.

Señala que a nivel mundial, en la ficha médica electrónica hay importantes centros médicos que han invertido y siguen invirtiendo importantes sumas de dinero para ver cómo hacer más fácil estos accesos electrónicos.

Advierte que esto se relaciona estrechamente con la denominada ley de fármacos II. Los médicos prescriben con los nombres de fantasía de los medicamentos y se discute, con más apoyo parlamentario que médico, respecto a la necesidad de recetar según la denominación común internacional. Estima que la defensa de marcas debe estar acotada a grupos muy específicos de especialistas.

El Colegio Médico apoya el DCI y las farmacéuticas también, aunque esto tendrá un impacto.

Indica que se observa cómo se mueve la industria respecto de la prescripción de fármacos, pero esto no se trata de vender un producto cualquiera, necesita que se maneje de acuerdo a un estándar diferente, porque hay razones éticas y de gasto de bolsillo y sanitarias, como cosas que nos harán falta a futuro en situaciones como la resistencia bacteriana y sus efectos no se han dimensionado.

Advierte que ante el esfuerzo pro venta de medicamentos, es necesario tener esa mirada sanitaria, porque habrá efectos negativos también sobre lo económico, también lo que ocurre con la venta de estupefacientes y lo que ya ha manifestado la Corte Suprema respecto de la tele medicina, donde falta la ley que ampare la tele asistencia a distancia.

Dar una receta a distancia permite que la tele medicina, como la conocemos hoy evolucione y para ello requiere especialización y leyes especiales, y esta es una puerta demasiado ancha y que según su perspectiva requiere mayor análisis y reflexión.

Debe resguardarse que información contenida en la Central Electrónica de Recetas sea de propiedad de los pacientes. No obstante lo anterior, la información sobre prescripción y dispensación debe estar a disposición del Ministerio de Salud y el Fondo Nacional de Salud, de tal manera de integrar la información de la Central Electrónica de Recetas con los sistemas de registros clínicos electrónicos del sistema de salud.

Los prestadores institucionales e individuales asociados a una determinada prescripción deberán poder acceder libremente (sin costo) a la información sobre la dispensación asociada a dicha prescripción.

Las recetas electrónicas deberán estar sujetas a toda la regulación de una receta impresa. Debe resguardarse de que no existe duplicidad en la dispensación de receta en papel y electrónica. Para ello en el reglamento deberán salvaguardarse las características técnicas que deberá tener el sistema para lograr este objetivo. Observaciones Colegio Médico

Es relevante plantear quién deberá financiar la Central Electrónica de Recetas. Se sugiere que sean los aseguradores de salud, FONASA, ISAPRES y Cajas de Fuerzas Armadas y del Orden en nuestro ordenamiento jurídico actual, quienes de manera obligatoria deban financiar el sistema de manera centralizada, proporcional al tamaño de sus carteras de afiliados. Esto tendrá dos grandes beneficios: Incrementará la cobertura de utilización de la receta médica electrónica, al no depender de la buena voluntad de los prestadores individuales o institucionales su uso y disminuirá posibles barreras de entrada para prestadores de menor tamaño, en particular los prestadores médicos individuales, lo que podría generar brechas de equidad en el acceso a los beneficios de la receta médica electrónica. Además, permitirá una fiscalización más sencilla por parte del Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud de la Central Electrónica de Recetas y generará ganancias de eficiencia por medio de economías de escala al simplificar los procesos de contratación y las características del servicio a nivel nacional de manera centralizada.

Ante una consulta del **diputado Renato Garín**, expresa su solicitud que esto no quede dentro del proyecto de ley. Es de la opinión que se debe avanzar pero ello debe ser en un proyecto de ley de recetas médicas electrónicas, que analice todas las aristas de este tema y que cuente con la opinión de los prescriptores cuando se elabore.

En respuesta al **diputado Miguel Mellado** señala que es muy necesario avanzar en receta médica electrónica, pero la forma en que se intenta avanzar, no contribuye, porque se terminará haciendo un mutante con este proyecto de ley, con la probabilidad de tener 20 páginas que intenten regular la prescripción electrónica y se debe tener claridad respecto de lo que se va a regular por reglamento y que tienen impacto sanitario y desde su perspectiva le señala al gobierno que el Colegio Médico está disponible para avanzar en receta médica electrónica, que debe ser un trabajo conjunto y que lo que no ha permitido tener este programa es porque el ejecutivo no ha logrado hacerlo en los períodos anteriores.

Hay una gran oportunidad, pero se requiere regular varios ámbitos, sino creará resistencias, que terminará siendo un punto político y no el beneficio que supone debe ser, como modelo sanitario para todas las personas, no solo para quien está en la consulta privada, sino para cualquiera que lo necesite.

La **Subsecretaria de Salud Pública, señora Paula Daza**, señala que la propuesta tiene dos objetivos, siendo el primero el de eliminar el requisito de la firma electrónica avanzada para las recetas electrónicas y el segundo objetivo es la creación de una central electrónica de recetas.

El Código Sanitario permite la emisión de las recetas electrónicas mediante firma electrónica avanzada pero los profesionales habilitados para ello no la usan, por lo que parece necesario avanzar en el sentido expuesto.

La eliminación de la firma electrónica avanzada permitirá una flexibilidad en la emisión de recetas médicas electrónicas a través de diversos medios, en la medida que se cumplan con los requisitos que el ministerio de salud imponga, de acuerdo al reglamento.

Respecto de la Central Electrónica de Recetas, señala que es sólo uno de los medios para emitir la receta, pero la emisión a través de esta Central es obligatoria

respecto de los medicamentos que deben ser despachados mediante receta cheque y receta retenida.

Destaca la ventaja que se aumentará el acceso de los chilenos a los medicamentos de manera remota, lo que no es posible hoy, permite una mayor competencia, lo que es muy importante porque impacta en el bolsillo de todos los chilenos al mejorar la competencia y disminuyendo los precios; permitirá una trazabilidad de los medicamentos, lo que hoy no existe; evita la falsificación de la receta, un tema importante respecto de la receta de papel y fomenta el uso de la telemedicina, entre otros.

Respecto de la ley, el proyecto deroga el inciso duodécimo del artículo 101 del Código Sanitario, es decir, elimina la firma electrónica avanzada; y se crea un nuevo artículo 101 bis que establece que los requisitos de la firma electrónica avanzada, el funcionamiento de la Central Electrónica de Recetas serán establecidas en un Reglamento.

Destaca que la receta electrónica deberá constar en un documento electrónico, cuyos requisitos se determinarán en el Reglamento, con mención de la identidad del profesional que prescribe, la del paciente y la observancia sobre la venta del medicamento.

En la Central Electrónica de Recetas se debe identificar la farmacia a las cuales el paciente ha autorizado, previamente, para descargar la receta, en caso de haber hecho tal elección.

Sobre los datos, un tema que puede provocar cierta inquietud, señala que los datos que se incluyen en ellas se considerarán datos sensibles, haciéndoles aplicables las dos leyes vigentes hoy, la ley N° 19.628 sobre protección de los datos personales y la ley 20.584, sobre derechos y deberes de los pacientes.

Respecto de la protección de los datos de los pacientes en la receta electrónica, el Ministerio de Salud cuenta con los mecanismos para la protección de todos los datos no solo respecto de las recetas, sino también de patologías determinadas de las personas de manera que esto ya es parte del Código Sanitario.

El Jefe de la Unidad Jurídica del Ministerio de Salud señor Jorge Hübner, señala respecto sobre la protección de datos, que la eliminación del requisito de firma electrónica avanzada no produce un desmedro en ese sentido.

La normativa sanitaria en el tratamiento de datos es algo que se utiliza tanto en la relación particular de médico paciente, como en las fichas clínicas, como en los casos de notificación obligatoria de ciertos medicamentos que es de salud pública para realizar análisis epidemiológicos. Esta es la razón por la que los centros de salud trabajan con datos personales que reciben un tratamiento adecuado, de acuerdo a las leyes ya citadas y que esta no habrá de ser una excepción.

Explica que el reglamento que debe dictar el Ministerio de Salud debe cumplir con estándares de protección de datos, como lo han hecho todos los reglamentos del Ministerio de Salud. Si ello no ocurriera, será representado por la Contraloría General de la República y por lo tanto no será norma.

El diputado Alejandro Bernales pregunta si cree que el proyecto debiera discutirse en la Comisión de Salud, como lo planeó en su oportunidad el Colegio Médico. Señala que aún tiene desconfianza respecto de la forma en que se tratarán los datos, pues no es misterio que hace unos pocos días el Ministerio de Educación ocupó una base de datos del propio Ministerio para hacerse propaganda, lo que es muy delicado.

La **diputada Sofía Cid**, pregunta la forma en que esto va operar al desaparecer la receta de papel, en términos de usuario cualquiera. Adhiere a la preocupación del diputado Alejandro Bernal en cuanto la ciberseguridad.

El **diputado Jaime Naranjo** pregunta cómo se va a regular la seguridad de los datos, como norma que sirva de garantía para ello.

La **Subsecretaria de Salud Pública, señora Paula Daza**, señala respecto al trámite del proyecto de ley, que ello es algo que determina el pleno de la Cámara de Diputados como parte de la tramitación de los proyectos de ley.

Efectivamente un reglamento determinara la forma de resguardar los datos personales. El Ministerio de Salud tienen hoy todos los mecanismos para permitir el resguardo de todos los datos de las personas; dentro del Código sanitario y la propia normativa del Ministerio tiene una forma de trabajar con todos los datos de ficha clínica, de los datos sensibles de los pacientes, las notificaciones obligatorias, de los pacientes GES, de la ley Ricarte Soto y de sus tratamientos, por eso esta nueva información es parte que la maneje el Ministerio de Salud.

La Central de Recetas es una forma de emitir las recetas electrónicas, no es obligación, es para los facultativos que quieran indicarles a sus pacientes la receta electrónica para facilitarles el acceso a los medicamentos, es posible de hacerlo, pero no es una obligación el emitir una receta electrónica.

Esto pensando que algunas regiones podrán acceder por vía remota a los medicamentos.

Recuerda que será obligatorio para los medicamentos que se despachan con recetas cheque o recetas retenidas, porque estos son medicamentos altamente sensibles, algunos pueden causar adicción y por ello es importante esta restricción.

Aclara que no desaparece el papel, pero de hacerse por vía electrónica, debe hacerse por este sistema.

El **Jefe de la Unidad Jurídica del Ministerio de Salud señor Jorge Hübner**, complementa señalando que el lugar donde queda el resguardo de los datos personales es la misma ley. El código Sanitario ya establece en su artículo 101 que en materia de recetas médicas debe someterse a las normas que se han mencionado sobre protección de datos personales. El proyecto de ley además replica esa norma para la receta médica electrónica.

La **directora (S) del Instituto de Salud Pública de Chile, ISPCH, señora María Judith Mora**, explica en primer lugar, que el Instituto de Salud Pública, ISP, es la autoridad encargada de la vigilancia sanitaria de los medicamentos en el país, dentro del marco normativo y regulatorio existente, está encargado y es responsable de las autorizaciones, fiscalizaciones y control y vigilancia de los medicamentos y de los establecimientos relacionados con estos medicamentos.

El Instituto realiza la vigilancia de las buenas prácticas para vigilar el cumplimiento de las normas en la manufactura, almacenamiento y distribución de los medicamentos, asegurando las condiciones de calidad y seguridad de los medicamentos para la población, evitando el desvío por canales ilícitos y velando por el uso racional de los medicamentos.

El comercio electrónico avanza y se instala como nueva realidad mundial y que en Chile ha tenido un crecimiento exponencial, de lo cual no escapan los medicamentos, habiéndose instalado el comercio electrónico de medicamentos a nivel mundial.

Esto presenta muchas ventajas, hay muchos incentivos, está siempre disponible, es cómodo y permite la comparación de precios y productos, hay acceso a productos que no están disponibles en todo lugar y permite mejoras en el tiempo de distribución.

Advierte que en todo caso se presentan riesgos importantes que se deben considerar porque son una amenaza para la población y que se configura con el comercio ilícito de medicamentos.

Destaca que hay una operación de nivel mundial que es para el control de la venta ilícita de medicamentos y que ha sido impulsado por la OMS, desde ya once años, la operación Pangea, que es un trabajo conjunto de las policías con Interpol, Aduna, la autoridad sanitaria que es el ISP en este caso, policías y sector privado.

Esta operación ha permitido la incautación de medicamentos comercializados por vía ilegal, realizar arrestos y cerrar sitios web e incautar grandes cantidades de medicamentos y dispositivos médicos que en el año 2018 significó una cifra de 14 millones de dólares.

La importancia de esta operación es que permite detectar medicamentos que han sido robados, falsificados, adulterados con sustancias no autorizadas, con dosis sub valoradas o sobrevaloradas y que constituyen un riesgo para la población.

Advierte que como este mecanismo de comercialización es la nueva manera de adquirir estos medicamentos, ello debe regularse y resguardar su uso.

Señala que se debe tener presente tres aspectos importantes. El primero es permitir un fácil acceso a los medicamentos, pero con resguardo de la calidad, la seguridad y eficacia de los medicamentos, como también su uso racional.

Lo que está regulado respecto de la cadena de distribución y suministro de medicamentos, la cadena de importación, fabricación, su distribución a través de las droguerías y la dispensación que se hace en las farmacias, como la prescripción o la relación entre médico prescriptor y paciente, se encuentra regulado.

Aclara que falta regular otras partes de esta cadena para asegurar la integridad, es ahí donde se debe ver todo lo que es la regulación de la distribución de la dispensación, considerando la entrega al paciente en el domicilio, que se relaciona directamente con el comercio electrónico.

Se debe regular el uso de los sitios web, el despacho en el domicilio y la implementación efectiva de la receta electrónica, obviamente asociada a este comercio electrónico.

Estas regulaciones se hacen a través de las normas vigentes y de las modificaciones al código sanitario y otros reglamentos, como el reglamento de farmacias, se deben asignar las responsabilidades en el funcionamiento del establecimiento y de las personas que trabajan en la farmacia, porque la farmacia es siempre la responsable de la dispensación.

En el reglamento de productos farmacéuticos se debe extender la obligación que tienen asignadas las farmacias a estos sitios web, respecto de la publicación de los precios o publicidad asociada, por ejemplo, que deben cumplir los mismos estándares normativos que las farmacias.

Respecto de las buenas prácticas de almacenamiento, se regula lo relativo al transporte, principalmente en lo que es droguerías y laboratorios distribuidores de medicamentos, pero también hay que pensar en la distribución del despacho a domicilio.

En esto se está trabajando en conjunto con el Ministerio de Salud, en una propuesta del ISP para regular estos temas, lo que se sabe es una necesidad y que debería estar listo en el primer semestre de este año.

Respecto a la implementación de la receta médica electrónica, precisa que ella es una necesidad histórica y que es hay un deseo de establecerlo desde hace varios años y que es un elemento muy importante en el control del mercado y la trazabilidad del medicamento, de manera que se genera una información a la que es importante acceder. Se sabe, además, que el llenado de recetas manuales tiene errores en su llenado la dificultad de leerlas y ello puede llevar a errores muy importantes, sin considerar además el impacto ambiental que implica el desuso del papel.

Por otra parte, explica que tienen 5 millones de recetas cheques desde 2014, solo en la región Metropolitana de Santiago, y que el análisis de ellas, manualmente es imposible, debe existir un sistema digital que permita esa posibilidad de registro y ello asegura la trazabilidad y el registro.

Destaca los beneficios de contar con una receta médica electrónica, entre ellos disminuir errores en el llenado de recetas en papel y de su lectura, errores que finalmente afectan la salud del paciente, porque ese error puede tener consecuencias muy graves.

Permite disminuir el fraude y falsificación de las recetas, además que se puede hacer control y seguimiento de algunos estándares asociados a estas recetas que podrían dar pie a fraudes, similares a los de recetas médicas; se reduce el uso de papel y se reducen los tiempos de despacho. Además, hay todo un trabajo en la Seremi respecto del timbre de los talonarios de recetas médicas.

Señala que sería beneficioso este sistema de recetas sin firma electrónica avanzada porque habría una central de recetas donde pueden estar autorizados los médicos y no se necesita ese requisito de firma electrónica avanzada.

El sistema permite además, controlar de mejor manera los stocks de medicamentos, una mejor organización de la farmacia, la auditoría a los prescriptores, facilita la dispensación y entrega, es más cómodo para el paciente y se logra trazabilidad de las bases de datos de información que nos permite generar políticas públicas de acuerdo a esos antecedentes.

Dentro de los resguardos que se deben considerar se encuentra el resguardo de la información, porque la receta médica es un documento que contiene información sensible, de manera que se aplica la ley de protección de datos personales y los estándares de seguridad que deben cumplir los programas informáticos.

A esto se agrega el mantener la continuidad operativa ante la posibilidad de problemas de disponibilidad de sistemas operativos, lo que obliga a tener alternativas ante el uso de la receta electrónica y así poder operar en lugares donde no exista accesibilidad.

El jefe de la Agencia Nacional de Medicamentos, señor Carlos Bravo, recalca la importancia del proyecto de ley en lo que se refiere a la implementación de medios electrónicos.

Informa que la venta *on line* de medicamentos es algo que hoy existe, pero no está regulada y ello tiene riesgos para una población que adquiere sus medicamentos en sitios web que no se encuentran autorizados, de hecho ninguno se

encuentra autorizado y el peligro es que no se conoce cuál es el origen de los medicamentos, incluso se venden u ofrecen aquellos que se encuentran prohibidos en nuestro país y también prohibidos a nivel mundial, accediendo a ellos incluso sin receta, lo que hace urgente la regulación para que la autoridad sanitaria pueda seguir garantizando el acceso a medicamentos seguros y de calidad, de la misma manera que quien compra presencialmente en la farmacia.

La **asesora del Ministerio de Economía, señor Ximena Contreras**, señala que el propósito del proyecto de ley es poder dar mayor publicidad respecto de quienes son los proveedores de los medicamentos que están disponibles, atendida la concentración que existe en las farmacias en la zona central en contraposición de las zonas extremas y con ello los pacientes podrán tener publicidad en los precios de los medicamentos disponibles, saber quiénes tiene el producto que demanda ese paciente en materia de transparencia y acceso.

El **abogado señor Jaime Lorenzini**, especialista en materia de derecho de los consumidores, señala que el proyecto de ley constituye un avance en una serie de derechos de los consumidores en las seis materias que recoge.

En esta exposición se referirá al tema de las garantías, el retracto y el término de los contratos de adhesión.

Respecto de las garantías, un tema sensible para los consumidores, pero gran parte del problema dice relación con la forma en que los consumidores están entendiendo algunos de los derechos o la norma que tiene una nomenclatura que no es fácil, incluso para un académico o consumidor, por lo que resulta muy conveniente que el Ministerio aclare una regla que estaba generando problemas.

Para entender el cambio que introduce el ministerio, el contexto, en materia de garantías existe lo que se conoce como un "tres por Tres", donde el consumidor tiene en un período de tres meses, tres opciones de derechos sobre los que puede elegir soberanamente. Puede elegir la devolución del dinero pagado, es decir, dejar sin efecto el contrato o solicitar el cambio del producto o pedir la reparación gratuita.

La ley establece en el artículo 21, parte final, una regla para privilegiar que los proveedores adopten pólizas o políticas de mecanismo de garantía voluntaria, en términos que cuando el comprador haya decidido voluntariamente tener una garantía de reparación, y es aquí donde se propone una modificación, que el consumidor no puede solicitar la devolución o el cambio de un producto, sino que debe aceptar los términos, por lo menos una vez de la póliza de garantía.

Esto genera la frustración del consumidor que ha invertido, a veces un esfuerzo importante, que quiere a devolución inmediata de lo pagado, pero la ley dice otra cosa.

Recuerda que el espíritu de esto era potenciar que el proveedor reconociera estas garantías y por ello, en la compensación de intereses, reconoció que a lo menos debiera pasar una vez por la reparación.

La doctrina en esta materia se encuentra dividida. Pese a que el texto de la ley plantea esta solución, con una norma que en principio no aparece tan pro consumidor, la interpretación del Sernac es una determinada que es entender que el consumidor siempre puede acudir a esta garantía voluntaria, es este contexto el que explica los 30.000 reclamos, un número que califica de alto porque es casi el 10 por ciento de todos los reclamos que recibe el Sernac.

Este dato explica que era necesario que se dictara una regla para aclarar el tema y ello se hizo con la propuesta de la norma que establece que el consumidor no tiene que esperar, cuando coexistan la garantía legal con la convencional,

por la reparación, sino que puede optar por lo que le parezca como más conveniente, sean las opciones que le entrega la garantía legal o ejercer la garantía voluntaria. Se intuye que se elegirá la garantía legal y comprara, posiblemente, en otro lugar por la frustración producida.

Esta regla que se propone termina con las discusiones académicas en este punto y ello entrega certeza jurídica, pero debe observarse el entendimiento de la mecánica de la garantía legal como un subsistema dentro de la ley.

Se trata de un engranaje, un sistema de incentivos, pesos y contra pesos en que las normas se relacionan unas con otras, no es solo reconocer la garantía legal o la voluntaria, sino que además significa determinar qué derechos se reconocen, cual es el plazo de protección que se reconoce, porque se debe advertir que un cambio en las piezas puede traer un efecto no deseado.

Explica que hay dos temas que es necesario no perder de vista, aunque no sean parte de este proyecto de ley, especialmente si se discuten otros temas de garantía legal que sí se relacionan directamente con este tema.

Esto se aplica especialmente en temas como el plazo de la garantía legal y los derechos que ella otorga.

La garantía legal hoy es breve en el contexto del derecho comparado. Los plazos de garantía legal en otros países es algo que se debiera tener en cuenta, por ejemplo en Europa, pero la lógica de ese plazo de garantía legal responde a una lógica diferente a la que hay en Chile, donde rigen estos tres derechos elegidos soberanamente por el consumidor, sea devolución del pago, reparación o cambio de producto.

Al mirar a Europa, no se debe desconocer que España no tiene la misma regla ni son los mismos remedios que se otorgan al consumidor español. El consumidor puede, en un plazo de dos años solicitar la reparación o el cambio del producto, pero no la devolución de la cantidad pagada, que es deshacer el negocio después de dos años.

En España consideran que estos dos derechos protegen suficientemente al consumidor y, excepcionalmente, cuando la reparación no sea procedente o resulte en extremo onerosa, entonces el consumidor puede optar por la devolución de lo pagado.

Por ello considera necesario aclarar de cuando el consumidor puede recurrir a la garantía legal si hay garantía voluntaria. El proyecto de ley da vuelta la norma y establece que en cualquier momento puede optar el consumidor, que será cuando el producto aparece defectuoso, no es necesario en otra circunstancia.

Debe tenerse presente el impacto de la regulación en estos otros dos aspectos en relación con el plazo y los derechos que se reconocen, porque de otra forma puede haber efectos indeseados que provocarán ineficiencias en general. En un plazo mayor, parece necesario hacer distinciones entre categorías de productos, no es lo mismo considerar en qué plazo se hace efectiva una garantía legal de un vehículo que de un fármaco y que implica consideraciones sanitarias por ejemplo en un caso. Las prendas de vestir, que tienen una categoría diferente, con una aplicación diferente que es la obsolescencia por moda.

Esta lógica de algunos productos, debe ser considerada para establecer las reglas de los plazos de garantías legales.

Advierte que si bien se aclara que el consumidor puede optar por la garantía legal en cualquier momento, es importante aclarar con plena certeza del legislador, de cuál es el plazo cierto y definitivo de la garantía legal y de la garantía voluntaria por otra parte.

La norma de la ley del Consumidor, con una redacción no muy feliz, establece una regla general que señala que prevalecerá el mayor plazo cuando coexistan dos garantías, de manera que la garantía legal se extenderá por todo ese mayor plazo que tenga una garantía voluntaria, pero que no es lo que ha reconocido el fabricante cuando reconoce un plazo solo para reparación de bienes y servicios.

A continuación se refiere a la importancia de facilitar el término de los contratos de adhesión. Señala que hay extrema facilidad para contratar algunos bienes y servicios, y parece que en la misma racionalidad uno debiera poder dejar sin efectos esos contratos, cuando el propio contrato o la ley permiten dejar sin efecto ese contrato.

El análisis del proyecto de ley advierte que no se reconoce un nuevo derecho universal, no reconocido antes, para poder poner término a un contrato y no es esa la lógica del proyecto de ley.

Lo que se está proponiendo en el proyecto de ley, es que en aquellos casos en que el propio contrato, como el de seguro, o la propia ley reconoce la posibilidad al consumidor de poner término al contrato, que el proveedor no impida o no obstaculice y facilite, del mismo modo que hizo con la contratación el término del contrato.

Hace presente que sería bueno reforzar que el proyecto de ley no está reforzando un nuevo derecho de poner término a cualquier contrato cuando se quiera, que ello es objeto de otra discusión, porque los contratos obligan salvo cuando el legislador permite un proceder distinto.

La propuesta sugerida parece apropiada.

Los proveedores deberán informar además, y cuando corresponda, en función de la ley o lo establecido en el contrato, los medios para poner término al contrato. De otra forma podría interpretarse erróneamente que siempre se ha querido reconocer un derecho a término.

En el derecho a retracto en compra electrónica, la lógica está en que se reconoce el derecho a retracto como regla general, salvo que el proveedor pueda limitar el retracto.

Aquí el Ejecutivo ha planteado una lógica distinta, en que sea el consumidor el que elija la solución en lo que dice relación con reconocerle al consumidor que pueda elegir si el producto que está adquiriendo tendrá o no retracto.

La regla, aclara el proyecto, que aplica respecto de bienes y no de servicios, una distinción que le parece es apropiada, para solo permitir que el consumidor tenga derecho a retracto respecto de la contratación de bienes, no de servicios, pudiendo el proveedor limitar el derecho a retracto en la contratación de servicios, porque ello tiene una lógica distinta.

Por ejemplo, descargar un software para actualizar un sistema informático o la prestación de un crédito por una prestación a distancia, no es posible dejar esto sin efecto porque los servicios se han materializado y prestado, pero en el caso de los bienes puede haber una cierta lógica de reintegro.

Señala que, a su parecer, dado que los consumidores podrán elegir que productos tienen retracto y que productos no los tienen en cada contratación se ve las posibilidades que existan precios diferenciados, según si ellos aceptan o no retracto. Esto

será un cambio en las reglas de contratación, pero no se ve un cambio si el proveedor aclara de manera anticipada que hay un costo distinto si el producto tiene o no retracto.

A su parecer la propuesta va en la vía correcta, reconoce nuevos derechos para los consumidores, pareciera que algunos aspectos específicos podría complementarse para lograr el fin del proyecto de ley relacionado con evitar interpretaciones erróneas en el futuro.

La última observación en este sentido, dice relación con la importancia de informar adecuada y oportunamente a los consumidores para que no sufran el error de comprender que tienen derechos distintos a los que realmente tienen, lo que da curso a una serie de eventos, generando mayores reclamos al Sernac o juicios en tribunales y creando una ineficiencia.

El **diputado Alejandro Bernales**, respecto de la trazabilidad de los medicamentos y de la información sensible que se maneja en ello, manifiesta la preocupación por esa información privilegiada, por lo que pide se invite a la ONG derechos digitales para profundizar ese tema.

En cuanto a la posibilidad de devolver y las compras digitales, es que hay sitios que son intermediarios de la compra de productos y quien se hace cargo ahí.

El **Director de Investigación y Políticas Públicas de Derechos Digitales, señor Juan Carlos Lara**, señala que en términos generales se debe valorar la iniciativa del gobierno para fortalecer los derechos de los consumidores y en específico de aquellas materias que interesan a la organización derechos digitales, es decir, los derechos de las personas en el entorno digital, valorando las modificaciones positivas en materia de derecho de retracto y en lo relativo al derecho de contratación, de manera que la contratación en línea pueda deshacerse por los mismos medios técnicos.

Sin embargo, llama la atención respecto de un punto del proyecto de ley que modifica el código sanitario en dos aspectos concretos.

El proyecto modifica la norma sanitaria en lo relativo al mercado de la venta de medicamentos, con dos modificaciones. La primera de ellas permite que la emisión de recetas médicas se pueda hacer de forma electrónica sin la necesidad, que hoy exige la ley, de contar con una firma electrónica avanzada para la entrega de esa receta. En segundo lugar, crea una central electrónica de recetas que es facultativa para la generalidad de las recetas médicas y es obligatoria respecto de aquellas recetas retenidas y que se dirigen a determinadas personas por su condición de salud.

Opina que, si bien parece una buena iniciativa, hay ciertos problemas especialmente con lo que dice relación con la seguridad de la información.

Señala en primer lugar que la eliminación del requisito de firma electrónica avanzada es un problema, puesto que esta información, la que consta de las licencias médicas, es información biomédica relevante, son informaciones de carácter sensible y la garantía que existe respecto de la emisión con firma electrónica avanzada es que tanto la autenticación, es decir, la verificación del facultativo que emite esta receta, como la integridad del mensaje, es decir, que el mensaje sea completo y sea lo que realmente dice ser, se encuentran garantizados precisamente con la firma electrónica.

Atendido que lo dicho se cumple con las garantías de la firma electrónica avanzada, no se ve que esta información pueda quedar desprovista de estas protecciones. Por otra parte, el proyecto señala que la firma electrónica avanzada no ha avanzado entre los facultativos médicos por lo que no se emiten tantas recetas médicas electrónicas como debiera ser. Retirando la barrera que podría significar la firma electrónica avanzada, el proyecto lo que hace es retirar la garantía de autenticidad y de integridad de las recetas, sin contemplar nuevos resguardos para ellas.

Añade que tampoco es claro la razón por la cual no se emiten más recetas médicas electrónicas.

Relacionado con el aspecto médico y la modificación al código sanitario, el proyecto le agrega un nuevo artículo al código sanitario para fijar la creación de una central electrónica de recetas. Esta Central Electrónica de Recetas, CER, permite identificar las farmacias a las que el paciente autoriza para descargar la receta, es decir, crea una plataforma tecnológica en la que se centraliza información de personas que acceden al sistema médico, como también de las recetas que se refieren a esas personas, lo que la constituye en una plataforma que centraliza un número importante de datos sensibles de la población y lo que significa la creación de una base de datos con informaciones sensibles significa crear una área importante para ser objeto de ataques informáticos.

Recuerda que hace varios años una base de datos con personas portadoras de VIH, se encontraba bajo condiciones de vulnerabilidad por parte del ministerio de Salud, brecha de seguridad que se cerró cuando fue reportado por la prensa.

Este carácter de riesgo es lo que hace complejo crear una base de datos de esta naturaleza, especialmente cuando las características de seguridad se derivan a un reglamento y no, al menos en sus elementos generales, se establecen dentro del proyecto de ley.

Ahonda señalando que esto implica afectación no sólo de los derechos fundamentales en cuanto a la privacidad o de la salud de las personas, sino también en lo que se denomina autodeterminación informativa y que se encuentra en la constitución desde hace menos de un año, de manera que el riesgo no es solo respecto de la información, sino que también todo lo que la información conlleva.

Indica que existe una falta de especificación respecto de cuál es el mecanismo de autenticación y verificación que se requiere dentro de esta plataforma, el proyecto de ley se dirige nuevamente a un reglamento y no existe una especificación de cómo la persona que emite la receta verifica su identidad en la plataforma.

Esto no significa que el proyecto deba especificarlo de manera directa, sino al menos establecer lineamientos generales que vayan en línea con la política nacional de ciberseguridad y con los requisitos que existen para el Estado en materias de seguridad y que se debiera establecer en la ley, dada su jerarquía o rango legal y respetando el principio de neutralidad tecnológica que permita que cualquier avance en las tecnologías que permitan la autenticación con carácter de seguridad, puedan ser incorporadas al proyecto de ley.

Finalmente, de acuerdo con lo que dice el Mensaje del proyecto de ley y el proyecto de ley mismo, se indica que a los pacientes les bastará con ingresar sólo su rol único tributario, RUT, en la página web de las farmacias para que ellas verifiquen la receta en la CER y expendan el medicamento *on line*.

Manifiesta que esta es una afirmación altamente problemática, porque lo que ocurre hoy con el RUT, es que es extremadamente fácil conocer el número de RUT de otra persona y, que por lo mismo el Mensaje diga que puede conocerse cuales son las recetas médicas que se han emitido a favor de una persona en una base de datos que está en línea, significa simplemente que se puede saber la información médica de otras personas solo por conocer su RUT, es información extremadamente fácil de encontrar hoy. Por lo mismo, reconociendo que es una iniciativa valiosa que personas puedan comprar medicamentos en línea, con una mayor competencia entre las farmacias y que puedan facilitar la entrega de medicamentos para aquellos que no están en condiciones de acercarse a una farmacia, no se cuenta con las garantías suficientes de seguridad de

la información que asegure que la información sólo sea conocida por aquellas personas que son objeto de estas recetas o sus médicos.

Estas medidas en la actualidad requieren algún tipo de acción presencial en cuanto a la acción de autenticación, pese a que podría haber otras formas de autenticación a través de la cédula de identidad o con la tecnología que hay en ella, ello no está activo y por lo tanto se requiere una forma adicional de autenticación que puede implicar un acto presencial.

En consecuencia y en base a las dos propuestas de modificación, la organización Derechos Digitales propone modificar el proyecto de ley reincorporando el requisito de emitir las recetas con firma electrónica avanzada y si es necesario hacer modificaciones respecto de ella, sea efectivamente de ella y no en relación con el código sanitario y que se incorpore legamente mecanismos y criterios que aseguren la reserva del contenido y mecanismos de autenticación respecto de quienes las emiten, de las farmacias que proveen los medicamentos y de los usuarios que serán beneficiarios y destinatarios de la adquisición de medicamentos en línea.

La **diputada Sofía Cid** pregunta por la recomendación que hace para poder manejar la información y que permita un funcionamiento de seguro de este sistema.

El **diputado Miguel Mellado** pregunta la opinión del proyecto de ley y que indicaciones haría presente en materia de ciberseguridad.

El **diputado Alejandro Bernales** señala que este tema es muy sensible y que necesita más discusión antes de su votación general.

El **Director de Investigación y Políticas Públicas de Derechos Digitales, señor Juan Carlos Lara**, opina que quien debe manejar la información, no es una pregunta que se deba manejar en abstracto al igual que aquellas que se refieren a la administración de la información. Dependiendo de cuál sea el modelo de riesgo, puede ser más sensato tener un modelo centralizado o uno descentralizado o distribuido de información, incluyendo el no mantener una forma centralizada de la misma o mantener distintos sistemas que respondan a distintos indicadores.

Hace presente que es necesario considerar que existen otras iniciativas, vinculadas principalmente al ministerio de Salud, vinculadas al proyecto de ficha médica única, que avanzan en el sentido de manejar de manera interoperable y distribuida en la recolección de información, de la información que corresponde a los pacientes. Es llamativo que el proyecto no haga referencia a ello.

Respecto de las iniciativas para proteger la información y cuáles son las formas para mejorar esta iniciativa, señala que no es necesario apurar esta parte del proyecto por la cantidad de intereses que están comprometidos, porque no solo afecta a la industria de los medicamentos, sino también regulaciones de la actividad médica, no solo centros médicos e Isapres, sino respecto de la gran cantidad de prestadores del servicio de salud a lo largo del país, en lugares remotos sin conexión a internet en muchos casos o respecto de facultativos que han hecho su carrera entregando servicios de manera muy distinta. Esta transformación profunda, si se hace requiriendo aspectos aislados en su función, va a distraer de la función principal y la hará más difícil.

Si se suman aspectos del mercado de los medicamentos, de la actividad médica y de toda las actividades de los prestadores de salud y aspectos relativos a la seguridad se debe considerar la legislación sobre datos personales, donde existe una ley vigente y otro proyecto de ley que avanza en aspectos tales como las brechas de seguridad y las filtraciones de información y los deberes de titulares de bases de datos en cuanto a la seguridad y los deberes de seguridad para asegurar esa información y los deberes de compensación cuando ocurran esas filtraciones.

También se debe considerar la necesidad de salvaguardar la seguridad digital mediante mecanismos tecnológicos idóneos, es decir, se debe incorporar en mecanismos de reforma a la comunidad técnica, puntualmente a la que ya trabaja para el gobierno y aquella que asiste a otras entidades como hospitales o Isapres, equipos de respuesta de incidentes informáticos con lo que se puede obtener una respuesta técnica relevante.

Sobre las propuestas específicas, señala que no tienen los antecedentes respecto de lo que ocurre a médicos y pacientes en el país para enfrentar las necesidades y cuales son los problemas que ellos encuentran, de manera que más allá de los lineamientos generales, proponen una período de evaluación más extenso para recoger las necesidades que se vayan a abordar en el proyecto de ley, que puede ser también un proyecto que venga desde el ámbito de la administración de la salud y para ello se requiere escuchar a las voces interesadas pero también análisis de la situación de hecho que está ocurriendo y se trata de enfrentar.

La **jefa de asesores del ministerio de Economía, señora Michele Labbé**, señala que el ejecutivo se reunió con representantes de la organización Derechos Digitales y quedaron muy de acuerdo en algunos puntos que significan mejorar la ley y por ello acordaron los temas para presentar indicaciones. Se reconoce que la falta de firma digital o de un mecanismo que cumpla esa función puede originar un problema respecto del uso de la identidad de las personas y las recetas, por lo que anuncia la disposición para trabajarlo.

Aclara que este es una parte de un proyecto que se encuentra trabajando el ministerio de salud, pero no se hace la interconexión en la ley porque los otros proyectos aún no están listos.

Expone la disposición para trabajar en conjunto con los asesores, pero también es necesario saber si se va o no a legislar en esta materia, pero son medidas pro-consumidor que se debieran incorporar a la brevedad.

La **directora (S) del Instituto de Salud Pública de Chile, ISPCH, señora María Judith Mora**, señala que toda la información en salud es sensible toda la información que origina esa prescripción, hay enfermedades de notificación obligatoria, de manera que hay un manejo de esas bases de datos, porque son temas que exigen resguardos.

Sobre los sitios de comercio electrónico, los medicamentos no son productos comunes, requieren ser objeto de algunos resguardos, por ello es importante establecer la responsabilidad, no hay intermediarios y en las farmacias siempre debe haber un responsable, independiente de lo virtual, porque hay un producto que debe ser resguardado y en ello cumplen un rol importante las aduanas respecto de las autorizaciones que se deben controlar.

En relación con los medicamentos a los que se les hace propaganda por medios de comunicación, especialmente por televisión, señala no se debe dejar que se comercialice lo ilícito, se debe regular y hacer que estas ventas sean lícitas para resguardar que esos sitios tengan los controles adecuados y por ello es que se habla de sitios web autorizados que deben cumplir las mismas exigencias que se piden a las farmacias y en la medida que se hacen las denuncias y se detecta ofertas ilícitas por la Seremi, habrá que tomar las medidas correspondientes.

Finalmente, Informa que estas situaciones siempre se monitorean con Interpol.

El Encargado de Soluciones de Aviación de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, IATA, señor Diego Vergara, explica que IATA representa 292 líneas aéreas en el mundo que representan un 82 por ciento del tráfico aéreo mundial y cuentan con 63 oficinas en el mundo.

La aviación es importante para el desarrollo económico de los países, favoreciendo el intercambio de producto y acercando a las personas y tiene un impacto relevante en Chile. En el país hay 20 aeropuertos con la operación de 28 líneas aéreas internacionales y domésticas que en conjunto realizan más de 253 mil vuelos al año.

Respecto del proyecto de ley, señala que la sobreventa es una práctica internacionalmente aceptada, siendo aceptada en mercados con altos estándares de protección de los derechos de los consumidores, como la Unión Europea y Estados Unidos.

La industria reconoce el derecho a compensación, a la asistencia y a proveer transporte en ruta alternativa en caso de denegación de embarque y transporte.

Advierte que la situación de no show son una posibilidad en la industria, que corresponden a pasajeros que compran su ticket aéreo pero no se presentan a este vuelo, por diversas razones. Cuando el avión sale con asientos vacíos, es un producto que no se puede volver a vender, se pierde y es un producto perecedero.

La denegación de embarques es una situación muy rara y que en EEUU solo el 0,04 por ciento de los pasajeros tuvo una denegación de embarque. Estos números tienen una relación a la baja en los últimos años, llegando a la cifra señalada en 2018, pero advierte que esta es una cifra que considera las denegaciones de embarque voluntarias como las involuntarias.

Explica que las denegaciones voluntarias corresponden cuando la línea aérea busca voluntarios dentro de sus vuelos para cambiar sus bases de vuelo en base a una compensación y de este 0,04 por ciento, estas denegaciones voluntarias corresponden al 97 por ciento. El 3 por ciento restante corresponde a denegaciones voluntarias, las que han ido a la baja llegando a representar en 2018 el 0,001 por ciento.

La sobreventa es necesaria en esta industria y que su no realización tiene costos asociados, siendo el primer que los aviones volarían con más asientos vacíos y ello repercute en una disminución de la frecuencia de vuelos, de manera que los consumidores tendrían menos opciones al momento de planificar su vuelo o realizar una compra.

Las líneas aéreas tampoco podrían permitir flexibilidad en la venta de sus boletos, con tarifas que califica de más robustas y que los pasajeros deberían comprar más cerca de u fecha de vuelo y la perdida por venta de vuelos que son no shows.

Esto significa que el asiento desocupado resulta en mayores costos de los boletos, porque el costo de operación de ese avión debe ser solventado por menos asientos.

IATA sostiene que la sobreventa es necesaria para el desarrollo de la industria y apoyan su realización en un marco de compensación y estándares definidos y alineados con los de carácter internacional.

El **diputado Alexis Sepúlveda** se refiere a las cifras de denegación de embarque y pregunta por qué es tan relevante siendo una cifra marginal.

El señor Diego Vergara reitera que ello tiene impacto en el valor del ticket aéreo y la forma como la industria estructura sus precios, como se definen las tarifas en su flexibilidad para el usuario que hace su compra y cómo la industria puede hacer uso de esa capacidad y variabilidad respecto de cada uno.

La sobreventa varía los porcentajes que las líneas aéreas usan al momento de realizar esto según ruto o momento de compra, a través de mecanismos de inteligencia artificial que determina cual es la mejor lógica, la mejor tarificación posible para el vuelo en sí.

La **Vicepresidente de Asuntos Corporativos de Latam, señora Gisela Escobar**, explica el crecimiento acelerado de la industria aérea, creciente que lleva un gran desarrollo respecto de los países latinoamericanos, viajando 3 veces más que los vecinos, además, Chile es uno de los países más seguros en el mundo para volar, además de una continua y persistente baja en el costo de volar.

Respecto al impacto de no sobrevender, señala que hay pasajeros que no se presentan al vuelo, si no existe este mecanismo, se volaría con asientos vacíos en cada vuelo.

El diputado Alexis Sepúlveda señala que se trata de analizar el caso del pasajero que compró debidamente su pasaje pero que no aborda su vuelo, se le deja abajo por sobreventa de los pasajes de ese vuelo, y cómo se compensa ello. Pregunta respecto de ciertos pasajes que no se devuelven, mientras que en otros sí procede esa devolución, según su forma de compra.

La señora Gisela Escobar explica que a nivel particular de la empresa Latam, se transportaron el año pasado 8 millones de pasajeros en la ruta doméstica y hubo 400.000 pasajeros que no se presentaron, es decir, hubo un 5 por ciento de pasajeros en situación de *no show* habiendo comprado su pasaje.

Precisa que existen distintos grupos tarifarios donde hay pasajes más caros que incluyen ciertos atributos que van desde posibilidades respecto de los asientos, acumular más millas en el programa de fidelidad o la posibilidad de poder hacer cambios de fechas o devoluciones del ticket, pero estos últimos no operan en caso de no presentarse al vuelo, esa petición debe hacerse antes de la fecha de realización del vuelo y en este caso el vuelo se hace con asientos vacíos con un precio que incluye el costo del *no show* del pasajero.

Volar con asientos vacíos implica el costo de sacar de operación un avión, para que ello no suceda se contempla la sobreventa, lo que permite mantener un menor nivel de precios, de lo contrario la oferta se reduce y el precio aumentará.

Respecto de la denegación de embarque involuntaria, que es a la que se refiere este proyecto de ley, de los 400 mil pasajeros que no se presentan en el caso de vuelos domésticos de Latam, se realiza una sobreventa de hasta un 5 por ciento en algunos vuelos donde se considera que es posible que se puede administrar la sobreventa según estudios de demanda y análisis del perfil de pasajeros de los vuelos. Señala que el total de denegación de embarque en estos casos es de 0,1 por ciento, es decir, 11,7 pasajeros por cada 10.000.

Advierte que estos 11,7 pasajeros a los que se les deniega el embarque, es por una serie de motivos y no obedece exclusivamente a sobreventa, es decir asuntos como clima, infraestructura e incluso seguridad, vencimientos de tripulaciones por aplazamiento del vuelo, etc.

Cuando de este porcentaje se trata de identificar cuáles son las denegaciones de embarque por sobreventa se estima que su menor es inferior a la mitad y de ellos cerca del 97 por ciento son compensados por esto.

Destaca que en la gran mayoría de los casos el problema es resuelto de manera voluntaria entre la compañía y el pasajero y este proyecto de ley aumenta las compensaciones para ese pequeño porcentaje de pasajeros que son denegados de manera involuntaria y que son perjudicados en estas situaciones.

Recuerda que los reclamos ante el Sernac en el año pasado por esta situación eran de 72 pasajeros que reclamaron por este motivo, es decir, el 0,3 por ciento del total de los reclamos.

Señala que Latam no se opone a este proyecto de ley, pero que es importante considerar que la sobrerregulación en casos que no se entienda bien la sobreventa, las restricciones adicionales provocarán ir contra las tarifas más baratas y hay compañías que venden el mayor porcentaje de sus tarifas en vuelos más baratos y que serían los más perjudicados por exceso de regulación de la sobreventa.

La **Fiscal de SKY Airline, señora Teresita Garcia de la Huerta**, señala que hace un par de años introdujeron el modelo *low cost* en el negocio aéreo en Chile y desde esa fecha, 2017, el valor del pasaje ha disminuido un 37 por ciento y se espera que el número de pasajeros de esta industria aumente por lo menos un 40 por ciento respecto del mismo año.

Pensando en que volar esté al alcance de todos, la idea de sobreventa parece incongruente con ello, especialmente en el caso del pasajero al que se le deniega el embarque, quien siente un engaño porque se le vendió un pasaje pero no se le dejó volar.

El artículo 23 de la ley de protección al consumidor prohíbe la sobreventa en el caso del transporte, con excepción del transporte aéreo, lo que se permite por ciertas características especiales de la industria y que se relaciona con los altos costos de operación en estos casos, tanto en la adquisición de los aviones, en su operación y en su mantenimiento.

Estos altos costos hacen necesario que se maximice el uso de los aviones y una herramienta para ello es la sobreventa. Explica que a través de cierta información histórica pueden anticipar que existe un cierto número de pasajeros que no se presentará pese a haber confirmado su reserva o pasaje.

En base a ese antecedente se puede vender ese número de pasajes, de manera que los pasajeros sobrevendidos pueden ocupar ese espacio, que dejan los pasajeros que no se presentan. En consecuencia se mejora la rentabilidad y por lo tanto reducir el costo del pasaje y que exista más competencia.

Cuando el cálculo es erróneo y se presentan todos los pasajeros, se recurre al llamado de voluntarios que a cambio de una compensación, podrían cambiar su pasaje.

Aclara que son muy pocos los casos en que se niega el vuelo a un pasajero contra su voluntad.

Informa que en el caso de Sky, entre denegación de embarques voluntarios e involuntarios, de 2017 a 2018, tienen una tasa de 0,02 por ciento de estos casos.

Desde el punto de vista legal, es una herramienta que se usa de manera responsable. En los casos en que se deniega el embarque al pasajero, el código aeronáutico señala que un pasajero, en estos casos, puede optar entre que se le devuelva el valor del pasaje a cambio de una compensación que establece el código

aeronáutico y que comprende los kilómetros que abarca ese vuelo, mientras mayor el kilómetro de vuelo es mayor la compensación.

Si el pasajero desea perseverar en el contrato de transporte, el pasajero debe ser embarcado en el vuelo más próximo que disponga la línea aérea, solamente si han transcurrido más de tres horas se compensa al pasajero en ese monto y además se le debe dar las prestaciones asistenciales.

El cambio que presenta el proyecto de ley, es que en caso de denegar el embarque al pasajero este puede optar entre la devolución del pasaje más la compensación o que se le embarque en el próximo vuelo, pero en esto introduce un cambio. Ya no sólo se consideran los kilómetros que comprende el vuelo, sino que ahora se introduce un elemento temporal.

Entre cero y 1 hora que se demore en hacer llegar al pasajero a su destino, la diferencia del vuelo original y el que se embarca después, no hay derecho a compensaciones; entre una y cuatro horas de diferencia se debe atender a la tabla y si la demora es superior a 4 horas, se le debe compensar al pasajero con un recargo del 25 por ciento.

Consideran que desde que se deniega el embarque a un pasajero, se rompe una promesa y una confianza de volar en su línea aérea, por ello consideran que la compensación al pasajero debe ser hecha desde el minuto uno de demora y no esperar una hora.

Consideran que con este cambio de sobrecargo de compensación en un 25 por ciento por la demora de más de 4 horas, es una discriminación hacia líneas más pequeñas, que han hecho innovación en el mercado y ponen los pasajes con una baja de precio de un 35 por ciento y que el número de pasajeros aumentó en un 40 por ciento, sin embargo son las que tienen menores frecuencias de vuelos.

Destaca este último punto porque siempre caerán en el recargo del 25 por ciento.

Señala que son muy responsables en el mecanismo de sobreventa que les permite la ley, de manera que propone que la información sea pública de manera que el pasajero pueda conocer las tasas de denegación de embarque, así podrán comparar y tomar mejores decisiones.

El **diputado Miguel Mellado** señala que al comprar un pasaje básico, al no presentarse, ese pasaje se pierde. Por otra parte hay tarifas flexibles, que siendo más caras, permiten cambiar el vuelo. Posteriormente está el chequeo en línea y otros que lo hacen presencial en el aeropuerto. Pregunta si tienen el número para estos casos, en que el chequeo en línea dejaría sin opción de abordar a los pasajeros que se chequean de manera presencial. Pregunta además, cuales son los parámetros que se consideran para ofrecer al pasajero que sea voluntario para que no embarque.

El **diputado Alejandro Bernales** consulta respecto del caso en que habiendo comprado los pasajes de ida y vuelta, el no tomar el vuelo de ida no permite volar de vuelta, porque se usa y si se considera en el contrato.

El **gerente de rutas de Sky Airlines, señor Pablo Pavón**, explica que cerca del 30 por ciento de sus pasajeros son los que hacen el chequeo presencial, lo que muchísimo más que el número de no presentación al vuelo, de manera que es imposible saber cuántos de los chequeados en línea no se presentarán al vuelo.

Respecto de la forma de seleccionar los pasajeros, indica que en general se buscan voluntarios, ofreciendo una compensación económica que duplica la legal, es decir, si lo legal es 2 unidades de fomentos como compensación, ellos la ofrecen en dinero efectivo o lo duplican con servicios de Sky Airlines.

Explica que en primer lugar se hace una búsqueda abierta de voluntarios y en caso de no encontrarlos, se procede de manera involuntaria, sino por perfil de pasajeros, de acuerdo a condiciones que hacen presumible que pueda aceptar con más facilidad esa compensación.

Por otra parte, señala que Sky vende sus pasajes en la modalidad *one way*, es decir, cada tramo es independiente del otro y le permite usar el regreso aunque no haya ocupado la ida, que se pierde de acuerdo a las características de tarifa.

El **diputado Alexis Sepúlveda** pregunta si se hace sobreventa de los asientos más caros de un vuelo.

El **gerente de rutas de Sky Airlines, señor Pablo Pavón** aclara que la sobreventa es hecha sobre el vuelo completo. Otras líneas tienen servicios económicos y *bussines* que son dos cabinas separadas y en ellas se puede dar esa sobreventa por separado, pero Sky tiene una sola tarifa y no hace distinción de precios de los asientos.

El **Director de Ventas de Jet Smart Airlines Spa, señor Pedro Asenjo** agradece la invitación y señala que es una compañía que comienza a operar en 2017 y pertenece a un fondo de inversiones denominado Indigo Partners que posee experiencia en el negocio aéreo en distintos países del mundo. Llegan a Chile con un modelo de ultra bajo costo, donde se paga solo lo que usas en aviones completamente nuevos, con tarifas súper flexibles que permiten viajar con equipaje desde un bolso de mano y donde todas las tarifas permiten cambio.

Señala que a la fecha han transportado cerca de 3 millones de pasajeros y desarrollan vuelos inter regionales, es decir, no requieren pasar por Santiago.

Señala que como índice de puntualidad tienen un registro de saluda de 15 minutos desde la hora prevista, con un 100 por ciento de regularidad. Su factor de ocupación es de un 80 por ciento y un 15 por ciento del mercado.

Son los operadores de más rutas en el país y esperan se produzcan la apertura de nuevos aeródromos para poder operar en su modelo.

Respecto al proyecto de ley, señala que los costos fijos son altísimos en la industria aérea, de manera que cualquier regulación que se imponga, afectará esos costos y el precio final de oferta del pasaje.

Señala que para mejorar la oferta, es necesario ponderar la situación del consumidor y sus costos asociados.

Respecto de la sobreventa, señala que en 2018 no se dejó por su línea aérea, ningún pasajero de manera involuntaria sin abordar y la tasa de pasajeros con embarque denegado, que fueron voluntarios, están por debajo del 0,005 por ciento, lo que da cuenta del uso muy responsable de la práctica de la sobreventa.

El proyecto establece, mediante modificación a ley 18.916, de establecer un plazo de 10 días hábiles para el pago de las compensaciones o restitución del dinero para los casos de sobreventa.

Solicitan considerar que, para el pago de las compensaciones se tome en cuenta el medio de pago original con el que se realizó la compra y que se considere también mantener el plazo de devolución establecido en los casos que se ejerza el

derecho a retracto en los términos del artículo 3º Bis, estos es, “menor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de los 45 días siguientes a la comunicación del retracto”. Opina que establecer esa devolución en el plazo de 10 días sería una discriminación a las líneas aéreas.

El que la empresa pueda compensar al medio de pago original, permite que ello sea más expedito, considerando que son datos que se conocen por haber hecho la compra con tarjeta de crédito, además que minimiza el riesgo de errores, para lo cual se requiere un procedimiento de trazabilidad

Respecto de la propuestas relativa al pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

En este caso proponen que se elimine el párrafo que dice: “sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”.

Destacan como fundamento de su propuesta que el hecho que origina esta compensación es un hecho que está permitido por la ley.

La compensación tiene una determinación y finalidad única, por lo tanto si la acepta, no debiera dejar abierto el derecho a otras indemnizaciones por el mismo hecho bajo la ley del consumidor. Además, desde el punto de vista de las infracciones, la ley permite que exista la sobreventa, por lo tanto no es algo infraccionado.

Por último, el pasajero que no acepte la compensación no quedará limitado a ejercer acciones posteriores de conformidad a la ley.

Respecto del cálculo basado en la hora de llegada y no en la hora de salida, artículo segundo, modificación Ley N° 18.916, proponen que se haga explícito que la nueva hora de llegada sea la prevista o estimada y no necesariamente la efectiva, ya que es altamente complejo y costoso llevar la trazabilidad del pasajero y su hora de llegada efectiva.

Es práctica común proteger a los pasajeros en otras líneas aéreas y las condiciones de cada vuelo son distintas por lo que la hora de llegada puede variar. Además creen que es mejor para el pasajero/consumidor tener certeza de su compensación y su solución en el origen y no sea derivado a solución en destino.

Por último, respecto de la modificación de tablas de compensación por kilómetro, artículo segundo, modificación Ley N° 18.916, solicitan mantener las tablas actuales, a partir de 3 horas, ya que además de elevar los costos de sobreventa, perjudica directamente a los operadores de menor tamaño y nuevos entrantes que cuentan con menos frecuencias durante el día para un mismo destino.

Del mismo modo el recargo de un 25% para diferencias de 4 horas respecto a la hora de llegada, perjudica a los operadores que tienen una oferta más limitada de frecuencias potenciales nuevos entrantes.

El diputado Boris Barrera pregunta respecto a la supuesta discriminación por devolver el dinero en menos tiempo que el resto de los proveedores de servicios y la situación respecto a que pueden sobre vender en materia de transporte, solo las líneas aéreas.

El diputado Miguel Mellado opina respecto al plazo de compensación y que el pasaje se pagó en el acto, contado o con tarjeta. Pregunta si se ha sopesado que esto no es culpa del pasajero, sino de la compañía que debe hacer la compensación

finalmente. Se muestra de acuerdo con que el reembolso se haga directamente al medio de pago

El Director de Ventas de Jet Smart Airlines Spa, señor Pedro Asenjo, señala respecto de la discriminación en el plazo de devolución por sobreventa, recuerda que ella se permite por una particularidad, muy propia, de este negocio.

Señala que no han hecho cálculos sobre el porcentaje de devolución por sobreventa, pero se ve más genérico en que el extra de rentabilidad permite solventar los costos totales de la operación, sin necesidad de calcular respecto de la conveniencia de la sobreventa

El modelo que poseen, a largo plazo ese porcentaje de devolución de la sobre venta es devuelto en un 100 por ciento, porque este es un negocio de escala, que requiere una escala de operación importante, de manera que ello permite un mayor crecimiento, con menores costos y por lo tanto mejores precios a los consumidores, que es lo que ocurre a nivel internacional, donde operadores de gran escala tienen ventajas competitivas importantes, porque tienen un costo medio más bajo de operación.

Acota que espera que el plazo de diez días sea el mismo de 45 días establecido como plazo de retracto para otras industrias, de hecho en su política de devoluciones, el plazo es mucho menor a los 45 días, de hecho en la práctica la mayoría de las devoluciones se hace en un plazo de 7 días, porque se hacen de manera automática a través de la tarjeta de crédito, por ello piden que el plazo no sea discriminatorio respecto de esta industria en particular.

Respecto a la situación del vuelo de ida y el vuelo de vuelta, señala que Jet Smart también aplica el sistema *one way*, no se exige el vuelo de ida para poder volar de vuelta, y todas las tarifas permiten cambio.

Aclara que la mayoría de los pasajeros que no se presentan al vuelo, corresponde a pasajeros chequeados. El procedimiento para buscar pasajeros voluntarios, señala que lo buscan con anticipación, antes que llegue al aeropuerto, y operan de acuerdo a la probabilidad de contacto según datos del pasajero.

Indica que es necesario considerar en los modelos de concesiones de aeropuertos, que ellos incluyan sistemas *low cost*, las actuales concesiones solo consideran operación de líneas aéreas tradicionales.

El Gerente General de Farmacias de Similares Chile S.A., Farmacias del Doctor Simi, señor Hugo Silva Negrete, señala que Dr. Simi es una empresa de capitales mexicanos, cuyo objetivo es poder entregar medicamentos de calidad al mejor precio posible, para lo cual se enfocan en la comercialización de productos genéricos.

Con la ley de fármacos I de 2014, se han centrado, se han centrado en tener medicamentos bioequivalentes disponibles en sus farmacias. Para tener precios competitivos, trabajan una modalidad similar a la de Cenabast, donde se subastan las sustancias activas y compran al proveedor que cumpla con la calidad y dar el mejor precio posible al cliente final.

Tienen cobertura en todo el país, en las capitales regionales y en las ciudades de más de 25 mil habitantes, pero la legislación sanitaria ni los costos permiten llegar a todos los lugares que quisieran. Señala que son líderes en las comunas más periféricas y en los pueblos, lo que los caracteriza como negocio.

Sobre el proyecto de ley señala que actualmente el paciente elige libremente al médico que visitará quien le entrega una receta médica, un papel impreso o manuscrito y el paciente libremente compra donde quiera.

Si bien están de acuerdo, señalan que esto es perfectible en algunos puntos.

La propuesta de receta electrónica les permitirá recibirla, la receta en ese formato. Se muestran partidario de que exista receta electrónica, porque ella permite desarrollar políticas públicas de mejor calidad, al permitir mayor trazabilidad de las recetas, de manera que permite saber qué se está consumiendo en el país y controlar dónde están llegando los medicamentos.

La receta electrónica ayudará a que la dispensación de los medicamentos tenga menor posibilidad de error al ser más clara en su contenido.

Precisa que tiene preocupaciones respecto de la propuesta porque entrega la solución de muchos asuntos al reglamento, lo que acrecienta las dudas. Si bien se indica que esto sería si costos y se incluirá dentro de los que es el hospital digital, el reglamento que se dicte para el sector público debiera ser el mismo para los privados.

Con esa lógica no quedan claros ciertos puntos como la situación del *Vademecum*, que es el listado de medicamentos que un médico puede recetar, se usará por la denominación común internacional, como se viene proponiendo en la ley de fármacos II o se hará bajo la prescripción que el médico quiera. Esta respuesta necesita de la ley de fármacos II.

Se dice que no tendría costo para el Estado, pero tiene costos de implementación para el mundo privado, pero quién hará ese financiamiento, quien es el interesado como alguna cadena de farmacia que le importa acceder inmediatamente a la prescripción del médico, algún laboratorio u otros prestadores como las Isapres que se encuentran integradas a centro médicos.

La duda es si acaso el paciente será realmente libre de elegir el lugar de compra de su medicamento o pasará como ocurre en EEUU, en que el médico despacha la receta a la farmacia con la que tiene convenio.

Sugieren que exista realmente la receta electrónica, con los beneficios ya expuesto, especialmente en materia de trazabilidad de medicamentos, de políticas públicas, pero se necesita la libertad de determinar el tipo de medicamentos a recetar, sin intervenciones, de manera que no se transforme en un peaje que incremente el costo de los medicamentos.

Cuando se habla de autorización del paciente, respecto del acceso a ciertas recetas, las farmacias independientes o que no son de cadena, no disponen hoy de bases de datos y están en desventaja respecto de las cadenas.

Es importante considerar que si se requiere un acceso para la receta electrónica, se deben considerar condiciones iguales para todos, porque actuando solo con acceso al rut, otras cadenas y los independientes tienen una enorme desventaja y en vez de ayudar a desconcentrar el mercado, se lograría el efecto inverso.

Respecto a la propuesta de aplicación de receta electrónica, llama la atención sobre el objetivo de la receta electrónica, que es permitir que cerca de 59 comunas que hoy carecen de farmacias, puedan acceder a la distribución de medicamentos para sus habitantes.

Opina que en este caso se debe hablar de una farmacia digital y no de una receta electrónica. La farmacia digital es una propuesta hecha en la ley de fármacos II, que fue rechazada.

La receta electrónica sola no basta, hay que preguntarse quién distribuye ese medicamento, si el Estado no lo puede hacer a través de los hospitales digitales, lo hará un privado que tomara un medicamento desde una farmacia o almacén y lo entregará y eso es dispensación, que es algo que hacen las farmacias y no el comercio electrónico

Señala que apoyando la receta electrónica por los motivos señalados, se debe asegurar la transparencia para quien recibe la receta, no pueden existir incentivos ocultos o no, para que se prescriba un determinado medicamento.

Si se busca desconcentrar y que no exista integración vertical como objetivo, uno se debe preguntar si esto permitirá hacer una integración. Estima que si esto no se conduce adecuadamente, será así.

Es necesario asegurar la libre elección del paciente al medicamento que necesita acceder y que no se encuentre definido o enviado a un lugar definido, por una empresa o incentivo puntual.

En el mercado farmacéutico existen más de tres mil farmacias, donde aproximadamente 1500 pertenecen a las tres grandes cadenas y 1500 farmacias son independientes que muchas veces no disponen de los medios electrónicos o financieros para la implementación de ciertos requerimientos. Solicitan que en caso de implementar esta receta, a las farmacias independientes se le den las mismas posibilidades que a las condiciones de que tienen las farmacias de cadena.

Es necesario que la receta ayude a lograr el cumplimiento sanitario, de manera que cuando se habla de llegar con la receta a lugares aislados o donde no hay farmacias, la ley no permite comprar por internet, mientras que la propuesta señala que el comercio electrónico no se ha desarrollado, lo que se ve como una contradicción entre lo que se busca y lo que se explica después.

Finalmente, advierte a la Comisión que hay muchos puntos que se entrelazan con la normativa sanitaria, lo que hace necesario que se revise desde el punto de vista sanitario, por la respectiva Comisión.

La representante de la Cámara de Innovación Farmacéutica A. G. (CIF), señora Ana María Karachon, señala brevemente, que el proyecto de ley tiene aspectos positivos. Entre ellos, fortalece la ampliación de los canales de distribución de medicamentos, mejorará la legibilidad de la información contenida en las recetas al no estar escritas a mano, disminuyendo el riesgo de entrega equivocada de medicamentos.

Debiera reducir el espacio para la ocurrencia de fraudes, mejorará la trazabilidad de la prescripción mejorando la adherencia de los pacientes a los tratamientos, con un sistema informático robusto y adecuado debiera mejorarse la protección de la vida privada de los pacientes y dificultar el uso irregular de la información de los pacientes contenida en la receta médica.

Busca facilitar a los pacientes el poder recurrir a la farmacia o establecimiento de su preferencia para acceder a más y mejores opciones, incluidos los sistemas de distribución a distancia y generará mejor información para la gestión del sistema de salud acerca de los tratamientos requeridos por los pacientes.

Propone revisar ciertos aspectos, como que no debe restringirse la opción de farmacias solo al momento de la prescripción, el sistema debiese funcionar como un repositorio de consulta, sin compartir información con instituciones privadas a modo de asegurar el resguardo de datos sensibles.

Busca mejorar funcionamiento y responsabilidades de la Central Única de Recetas y se deben determinar criterios para base de datos de medicamentos disponibles y normas sobre contenido de la receta médica electrónica.

A continuación, entrega la siguiente minuta;

“Minuta sobre receta médica electrónica.
CIF 14 de mayo de 2019

En este documento, la Cámara de la Innovación Farmacéutica quiere manifestar su posición y recomendaciones respecto de la propuesta regulatoria sobre receta médica electrónica. La propuesta ha sido formulada por el Ejecutivo como una modificación al Código Sanitario a través del proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores (Boletín N° 12409-03). La Cámara de la Innovación Farmacéutica es una organización gremial que reúne y representa a los 23 laboratorios internacionales con representación en Chile que se dedican a la investigación y desarrollo de nuevos tratamientos y medicinas. En términos generales nos parece positivo plantear un perfeccionamiento normativo a la receta médica electrónica para facilitar y promover su uso. Creemos que plantear, además, esta propuesta dentro de un proyecto de ley con foco en mejorar la protección de los consumidores es adecuada. La actual regulación sobre la materia que exige el uso de firma electrónica avanzada parece no haber logrado la masificación y uso extensivo que se buscaba. Creemos que el uso más amplio de este tipo de instrumentos debiera contribuir a generar mayor competencia, mejorar el acceso a los medicamentos y facilitar un uso responsable de aquellos que requieren de prescripción médica. Vemos varias ventajas del uso más amplio y masivo de este tipo de prescripción electrónica. Entre ellas: i) podrá disminuirse el uso y compra de medicamentos GES fuera del sistema y sin cobertura como ocurre todavía hoy; ii) generará mejor información acerca de los tratamientos requeridos por los pacientes; iii) con un sistema informático robusto y adecuado debiera mejorarse la protección de la vida privada de los pacientes y dificultar el uso irregular de la información de los pacientes contenida en la receta médica; iv) facilitar a los pacientes el poder recurrir a la farmacia o establecimiento de su preferencia para acceder a más y mejores opciones, incluidos los sistema de distribución a distancia; v) debiera reducir el espacio para la ocurrencia de fraudes; vi) mejorará la trazabilidad de la prescripción mejorando la adherencia de los pacientes a los tratamientos; vii) mejorará la legibilidad de la información contenida en las recetas al no estar escritas a mano, disminuyendo el riesgo de entrega equivocada de medicamentos. Todas estas ventajas se entienden, sin duda, bajo el supuesto de que siempre se tomarán todos los resguardos para proteger la vida privada de los pacientes. Tal como indica el proyecto, se trata de datos sensibles referidos a la vida privada de las personas y el sistema debe ser capaz de impedir cualquier tipo de uso indebido de la información. Con todo, vemos algunos aspectos que podrían perfeccionarse en el texto. La propuesta considera que el paciente deberá informar al médico al momento de la atención la o las farmacias con las que quiere compartir la receta. Nos parece que este procedimiento impide una mayor competencia y opciones al paciente pues lo obliga a conocer los nombres de las farmacias a las que podría recurrir. Además, podrían generarse incentivos perversos o situaciones no deseadas donde las opciones pudieran reducirse en vez de ampliarse para los pacientes. Nos parece mejor que el sistema opere bajo la modalidad de consulta en línea -de forma controlada- cuando el paciente concurre a cualquier farmacia o establecimiento de venta de medicamentos. Así opera por ejemplo el sistema en España. Solo con la creación de un código especial para cada receta, el paciente puede concurrir a cualquier farmacia y el dependiente puede realizar la consulta al sistema (caso a caso y solo para esa receta en particular de acuerdo al código único que la identifica) y el paciente puede optar a las alternativas que existan en ese momento. Bajo esta modalidad, la receta no es enviada a

ninguna farmacia ni es compartida con ningún establecimiento de venta de medicamentos sino que es el paciente el que puede compartir el código respectivo para que le sean ofrecidas las opciones de medicamentos que le han sido prescritos. Por otra parte, quisiéramos destacar que hay un factor relevante que sobre esta materia debe ser analizado con conjunto con los cambios que se están discutiendo en la Ley de Fármacos 2. Nos referimos al cambio al artículo 101 del Código Sanitario donde se establece que el médico podrá recetar medicamentos “exclusivamente por su denominación internacional” (conocida como DCI). En el caso de que el sistema al que accede el médico tenga precargados los nombres de todos los medicamentos autorizados por el ISP, ¿cómo podrá prescribir a través de la receta médica electrónica el medicamento que desea para su paciente si el sistema solo podrá contener el listado de DCIs)? ¿Qué pasará, por ejemplo, en los casos de medicamentos que tengan más de un principio activo (en vista que el proyecto de ley establece esta excepción solo para medicamentos con 3 o más principios activos)? ¿Cómo podrá indicar el médico en el sistema electrónico la posología, formulación farmacéutica, método de administración, entre otros elementos específicos de cada tratamiento, si el sistema electrónico deberá atenerse a lo que propone la Ley de Fármacos 2 a este respecto? Para concluir, nos gustaría plantear también que el uso de la receta médica electrónica quizás no debiera plantearse exclusivamente para el despacho de medicamentos a distancia, como parece indicar el proyecto. Más bien podría ser un instrumento de uso más general y masivo para facilitar el acceso a medicamentos en distintos establecimientos. También debiera mantenerse la opción de que el médico pueda prescribir también siempre en papel, adicionalmente a la receta electrónica. Así parece desprenderse de la mantención del inciso séptimo del artículo 101. Es importante que ese inciso no sea modificado en ese aspecto durante la tramitación de este proyecto.”.

El Presidente del Colegio de Químicos Farmacéuticos y Bioquímicos de Chile A. G., señor Mauricio Huberman, expone las inquietudes por lo que al parecer de su representación, no les queda del todo claro.

En primer lugar, se refiere al Centro Electrónico de Recetas, pero señala el Mensaje que se va a eliminar una de las acciones con las que se fijó la seguridad, que es la firma electrónica avanzada y llama la atención respecto de la necesidad que haya seguridad, que la receta médica electrónica es un bien deseado desde hace tiempo, respecto del cual ha habido dos proyectos que han fracasado.

Destaca que el proyecto de ley elimina la firma electrónica, como una forma de avanzar en lo que hay en la receta electrónica, pero aclara que no hay receta electrónica en Chile y hay médicos que confunden aún que enviar una receta por internet y la envían como productos controlados creyendo que eso es una receta electrónica.

Reitera que en Chile no hay y tampoco se ha reglamentado nunca el funcionamiento de la receta electrónica.

Advierte que hay información clasificada de los pacientes, que es de importancia y relevancia, que se debe resguardar y que debe llegar a su único destinatario, esto es los profesionales que las deben ver, debe llegar a los locales establecidos porque se habla de algunas recetas que llegan a algunos locales establecidos, sin mención de otros lugares o recetas.

Señala que como Colegio de Químicos farmacéutico y bioquímicos, están pidiendo, hace más de un año a la Dipol y a ISP, que se trabaje en la venta de medicamentos en Internet, porque hay una tráfico de medicamentos que es alarmante y preocupante, están llegando medicamentos falsificados que no hay porque tenerlos e incluso hay muertes asociadas a la compra de productos abortivos que eran falsificados y murieron desangradas.

Este es un sistema que se debe regular rápido o de lo contrario todo el sistema de receta electrónica, sin regulación de internet, se generarán problemas.

Observaron a la autoridad que distintas partes del mundo han eliminado la receta electrónica, pero ello ha sido después de tener medidas de seguridad por muchos años y ello empieza por tener un registro de todos los prescriptores, lo que en Chile no hay, la Superintendencia tiene algunos registrados, los que trabajan en el sistema público, pero los del sistema privado de salud o algunos mayores de ciertas universidades no se encuentran registrados como tampoco están registrados dentistas, matronas u otros prescriptores

Reitera la importancia de evitar el tráfico de productos y de las falsificaciones, porque se ha detectado también, y es muy fácil sin los resguardos adecuados, que cualquier persona ingrese con el solo número de identidad del médico.

Indica que deben existir sanciones para quienes hagan mal uso de la receta electrónica o a quien ocupe los datos de un médico para ingresar, porque hay adulteración de las recetas de médicos con el número de identidad de los médicos, incluso se usan números de identidad de pacientes o de médicos fallecidos para hacer la receta. Esto demuestra la necesidad del resguardo y de las sanciones para esto casos, que hoy no se encuentran tipificados

El proyecto se refiere sólo a las recetas retenidas y recetas cheque, cuando en realidad lo que debería hacer es referirse a todo tipo de recetas, como las que se refieren a antibióticos, corticoides y analgésicos como el tramadol. Estima que es importante que se deje estipulado en la ley y no solo mencionar dos tipos de recetas. Además, se debe obligar a completar todos los campos de las recetas, para que salgan bien, las recetas manuales se deberían rechazar en un 80 por ciento de los casos, sea porque no se completa números y letras o el período de tratamiento, ni el período de tratamiento con las cantidades de cajas o porque no se consigna la edad del paciente, con todos esos antecedentes se debería generar la receta.

Expone que no existen las recetas permanentes, lo que aclararon con el ISP, y en el caso de productos controlados o en aquellos que se prestan a tráfico o mal uso, no pueden ser permanentes y requieren que el paciente sea evaluado en algún período.

Dentro del proyecto se menciona un problema con las farmacias, que se refiere a la evasión del deber de venta con receta de determinados medicamentos. Este es un problema de acceso que ha estado oculto por muchos años porque la receta no debería tener validez más allá de un año y que ello signifique ser evaluado una vez cada año.

Advierte que hay también un problema de acceso, especialmente cuando el servicio de salud modifica las horas de los pacientes para un tiempo que es superior al de la renovación de la prescripción, con lo que deja al paciente sin receta para la compra de su medicamento. La pregunta es qué hacer con los medicamentos en ese tiempo que la receta no estará vigente.

Propone que en esos casos se considere un sistema que permita la renovación de la receta médica por un plazo breve.

Advierte que el código sanitario impide hacer la receta electrónica porque se piden datos de la imprenta, de manera que se debe adaptar esa referencia, lo que significa modificar el Código Sanitario para dar cabida a la receta médica.

Respecto al despacho por una vez de los medicamentos controlados, señala que en su experiencia laboral, las personas no siempre compran el total de la receta, es decir, no compran las tres cajas de la receta, por cualquier razón sino que

compran solo una. En estos casos se debiera permitir que las pudiera comprar hasta un cierto plazo posterior a la receta o la primera compra, por ejemplo no más allá de 30 días.

Mientras esté vigente la receta, sea controlada o de cualquier producto, podrían despacharse en un sistema de receta médica y no debieran tener y debiera considerarse.

Respecto de la circunstancia de lugares aislados, señala que en esos casos no hay conexión y ocurre especialmente en sectores o localidades aisladas del país, personas que se hacen la compra de medicamentos aprovechando que van a la ciudad, incluso a veces tampoco hay profesionales adecuados. Esto hace necesario tener planes alternativos.

Sobre la afirmación que los precios de los medicamentos son los más altos en Latinoamérica, y que se debe permitir su venta fuera de las farmacias, señala que ello es falso y que el precio promedio de medicamentos en Chile es uno de los más bajos en Latinoamérica, pero explica que hay un segmento que representa el 15 por ciento de los productos de marca original, los que sí son los más caros en toda Latinoamérica, pero es sólo ese segmentos y los genérico y similares de marca no los son y son otros países bastante más caro en ello y las comparaciones siempre son con los productos de marca.

Señala que aquí no ha habido competencia, sino solo grandes beneficios para los grandes poderes económicos y eso ha llevado a la concentración de mercado a niveles que no existen en otra parte del mundo. Advierte que se encuentran en conversaciones dos de las tres principales cadenas de farmacias para fusionarse, lo que nos deja en peor situación de mercado.

Hay una discriminación del sistema de distribución. En los países OCDE existe un sistema donde es el laboratorio quien fija el precio del medicamento y se le venda a todas las farmacias a ese precio y es aquí donde está la competencia, pero se les paga por la distribución. Aquí se hacen ofertas sólo para los grandes distribuidores, donde hay amplios porcentajes de ganancias y además se hace segmentación de mercado para crear una diferencia arbitraria de precios, donde los distribuidores más grandes son los dueños de la cadena Cruz Verde, de manera que estos proyectos parten con la integración vertical y siempre se ha eliminado, pero lo importante es transparentar, no importa si es el mismo dueño el que distribuye, como si discrimina en el precio.

Destaca que el profesional químico farmacéutico es el profesional idóneo para acompañar al paciente en sus inquietudes sobre tratamientos para mejorar la salud, por ello la ley de fármacos I regula en el artículo 139 y siguientes la información continua que se debe dar al paciente.

Observa que las consultas médicas, en el sistema público y en el sistema privado, estas no duran más de 12 minutos y por ello no preguntan por cada medicamento que se le prescribe al paciente. Advierte del caso de pacientes adultos mayores que usan hasta 15 medicamentos, que es casi como envenenarlos por las interacciones que existen entre los medicamentos, incluso en algunos casos, toman el mismo medicamento con distinta marca, lo que significa una sobredosis.

El sistema de receta electrónica permitirá con mayor facilidad hacer un seguimiento para ver cuál es el uso de los medicamentos en Chile, pero advierte de estas situaciones expuestas, donde el químico farmacéutico es el único profesional que existe hoy que resuelve consultas para la gente.

El **diputado Jaime Naranjo** pregunta si es partidario que se apruebe el proyecto de ley en la forma como está hoy presentado.

El **diputado Renato Garín** señala que las recetas falsas que ha presentado a la Comisión se refieren a un medicamento psiquiátrico determinado, donde parece haber un mayor comercio ilegal.

Es de sentir que de acuerdo a las opiniones recibidas, sea la Comisión de Salud la que deba discutir esta norma en particular, porque son temas muy sensibles para sociedad.

El **diputado Miguel Mellado** pregunta al invitado si conoce el modelo de algún país donde funcione la receta electrónica que permita mejorar la propuesta para que pueda funcionar en Chile.

El **señor Mauricio Huberman** explica que el Colegio considera que la receta médica electrónica es una herramienta muy importante, y esa es una opinión que se mantiene desde hace tiempo.

Chile paga por la información a industrias extranjeras de IMS, siendo que esa es información que debiera tener el país de manera de poder desarrollar políticas de salud.

Sin embargo, en el proyecto de ley no se ve medias de seguridad, más aun se saca la firma electrónica, es decir, la pregunta es si tendrá respaldo contra los ataques de hackers, lo respaldos suficientes de seguridad que hasta ahora no se ven, porque no se expresan, no se ven.

Hay países, como Estados Unidos y en Europa que han mantenido un sistema de receta electrónica que ha durado por muchos años, que permite guardar y trabajar la información como el mal uso de medicamentos. Precisa que eso se hacía en Chile de manera manual y el atraso era de tres años.

El Cituc informa que el paracetamol, hasta hace poco, era el producto que causaba más efectos secundarios, pero a los días de hoy es el clonazepam porque tiene mal uso, se usa en robos, asaltos y violaciones, por ejemplo donde se mezcla con los tragos de las víctimas y el "reto del clonazepam" que circulaba por internet, por ejemplo.

Aclara además, que no se trata solo de medicamentos psiquiátricos, sino que también hay problemas con las recetas para adelgazar, recetas cheque, con venta indiscriminada, respecto de los cuales la indicación del ISP es no más allá de 6 semanas, pero las recetas prescriben 2 para un mes y dos más al siguiente y así puede ser durante meses, sin control porque no existen los registros inmediatos, deben procesarse a mano de manera que puede recibir los datos recién a partir de 6 meses después para saber si se repite el paciente con un medicamento, o cuales son los medicamentos de mayor venta, etc.

Recuerda la denuncia sobre el medicamento "Cidrin" del laboratorio Abbot que le reportaba ganancias millonarias, pero que era usada en tráfico para las fiestas.

Coincide en que esto se debiera discutir en la Comisión de Salud y requiere que sea visto en todas sus aristas y se debe buscar una receta electrónica eficiente que permita también regular el tráfico de productos en internet.

Precisa que al hablar de seguridad en la receta electrónica se refiere a los pacientes, a su acceso y a un análisis general no hay resguardo de la información que pueda evitar que sea *hackeada*, pero tampoco hay un registro total de los prescriptores y otros asuntos que no permiten comenzar de inmediato.

Estima que el sistema está incompleto, cree que se debe legislar pero se debe discutir en la Comisión de Salud, con los antecedentes de seguridad que faltan, porque de esta manera no lo puede calificar de apto.

La **jefa de asesores del Ministerio de Economía, señora Michele Labbé**, coincide en que la seguridad es un tema esencial. Se refiere a la existencia del sistema de licencias médicas electrónicas que ha funcionado bien, sin filtraciones.

En cuanto a las recetas, todas las farmacias tienen su mecanismo de información de recetas, donde la receta se guarda con el RUT. En todo caso no es problema que se pueda agregar indicaciones para mejorar el proyecto con medidas que obliguen al administrador a mantener todas las recetas con la seguridad necesaria para evitar que exista fuga o venta de datos.

El proyecto es obligatorio para los sistemas de recetas retenidas y cheque, pero es opcional para las recetas normales, en que la gran aprehensión es que hay mucho tráfico de medicamentos, con recetas falsas y que se repiten, respecto de lo cual sirve de ayuda el tener un procedimiento de recetas centralizados.

El que sea opcional permite que aunque no exista un registro actualizado, los propios médicos se irán registrando para hacer este registro, lo que permitirá implementar el proyecto si generar un colapso del sistema. Es efectivo que en algunas zonas del país no existen los medios para hacer efectiva una boleta electrónica, razón por la cual hay una etapa en que se considera validez de ambos métodos

Señala la disposición para que las personas que conocen más estos sistemas sean quienes los orienten para la construcción de un mejor proyecto

Por último hace presente que la receta electrónica se debe considerar como un sistema de digitalización y avance e incorporación de la tecnología en nuestro país y evitar también el lado negativo de las recetas de hoy.

El **señor Mauricio Huberman** precisa que las grandes cadenas al pedir el número de Rut como parte de los beneficios de fidelización, permiten que esa información se entregue a los laboratorios, de manera que existe ese traspaso de información.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en el mensaje y las opiniones y observaciones planteadas por las autoridades e invitados, las y los señores diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia.

Puesta en **votación general** la idea de legislar, se **APRUEBA** por unanimidad de votos, en la forma descrita en las constancias reglamentarias previas.

B.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR.

El texto del mensaje que se discute y vota en particular a continuación consta de tres artículos permanentes, que modifican diversas normas legales y un artículo transitorio y tuvo el siguiente tratamiento, conforme a los acuerdos adoptados por la Comisión:

ARTÍCULO PRIMERO.

Mediante este artículo se modifica, a través de seis números, la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

N° 1).

1) Modifícase el inciso segundo del artículo 3°, en el siguiente sentido:

- a) Reemplázase, en el literal e), el punto final (.) por un punto y coma (;).
- b) Incorpórase el siguiente literal f), nuevo:
 “f) Los demás derechos establecidos en leyes, en especial, aquellos derechos consagrados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero.”.

El **diputado Boris Barrera** señala que es necesario una explicación de esto porque había una duda respecto al tema de los créditos que fueran de competencia de los juzgados de policía local, siendo temas de derechos del consumidor.

La **Secretaria de la Comisión** comenta que acerca de los créditos acordes con la ley N° 18.010, se podría generar un conflicto o contienda de competencia entre los juzgados de policía local y los tribunales ordinarios, por lo que se ha sugerido se oficie a la Corte Suprema a objeto de consultar su opinión e ilustra a la Comisión para efectos de poder evitar problemas de interpretación en la competencia de los tribunales y esta es una norma que se complementa con la indicación que se propone más adelante.

Se formula una indicación por los diputados Barrera, Miguel Mellado, Joaquín Lavín, Sofía Cid, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen Rolando Rentería y Alexis Sepúlveda, para agregar en la letra b) del numeral 1) del artículo primero, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Serán competentes para conocer las controversias respecto del presente literal, los tribunales ordinarios de justicia.”.

Puesto en votación el numeral 1 con la indicación propuesta, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Garín, Jürgensen, Lavín, Miguel Mellado, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (9x0x0).

N° 2).

2) Agrégase en la letra b) del artículo 3 bis, a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, la siguiente oración: “en el caso de la contratación de servicios, o que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario, en el caso de la contratación referida a productos.”.

Al efecto se presentan diversas indicaciones.

1.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales para suprimir el número 2 del artículo primero del proyecto de ley.

2.- Indicación del Ejecutivo para reemplazar el numeral 2), que modifica el artículo 3 bis, por el siguiente:

“2) Modifícase el artículo 3 bis, letra b) en el siguiente sentido:

a) Agrégase, a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, lo siguiente: “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, por su naturaleza, no se podrá ejercer el derecho a retracto.”.

b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer el derecho consagrado en este artículo podrá”.

3.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales para eliminar en el artículo 3 bis letra b) inciso primero de la Ley 19.496, la oración “a menos que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso,”.

4.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales para reemplazar en el artículo 3 bis letra b) inciso primero de la Ley 19.496 la “,” (coma) después de la palabra “distancia” por un punto seguido (.) , al cual le seguirá lo siguiente “ El plazo para ejercer el derecho

5.- Indicación del diputado Leónidas Romero para agregar al artículo 3° bis, letra b), primer párrafo, luego de la palabra “distancia,” la siguiente frase:

“a menos que el proveedor, respecto de determinadas categorías o líneas de productos o servicios, haya dispuesto expresamente lo contrario, atendida la naturaleza del bien o servicio de que se trate, sus condiciones particulares de comercialización u otros factores específicos. En tal caso, el proveedor deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión.”

6.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales al artículo 3 bis letra b) inciso primero de la Ley 19.496 para reemplazar el punto seguido (.) después de la palabra “contrario” por una coma (,).

7.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales al artículo 3 bis letra b) inciso primero de la Ley 19.496 para intercalar después de la frase “expresamente lo contrario” la siguiente oración: “en el caso de la contratación de servicios, la cual en ningún caso podrá ser menor a 3 días. En el caso de los productos se aplicará siempre la regla del inciso primero.”.

7 bis.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales para agregar al numeral 2 del proyecto de ley, después de la palabra “servicios,” la siguiente oración: “lo cual en ningún caso podrá ser menor a 3 días.”.

8.- Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alexis Sepúlveda y Alejandro Bernales para reemplazar la oración “o que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario, en el caso que la contratación referida a productos” por “en el caso de los productos se aplicará la regla del inciso primero.”.

Nueva Indicación de los diputados Barrera, Bernales, Garín, Pedro Velásquez, Jaime Naranjo, Miguel Mellado y Hugo Rey, para modificar el artículo 3 bis, letra b) en el siguiente sentido:

a) Agrégase, a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, lo siguiente: “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, previo a la suscripción del contrato.”

b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer el derecho consagrado en este artículo, podrá”.

Puesta en votación la indicación N° 1, se **rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x8x0).

Puesta en votación la indicación N° 2, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x8x0).

La **señora Michelle Labbé** explica que las siguientes indicaciones, números 3 a 8 incluidas, están consideradas en la indicación recién aprobada, puesto que responden a observaciones e indicaciones que se hicieron simultáneamente en el período de indicaciones por los parlamentarios y por el Gobierno y como ya están recogidas, los diputados pueden rechazarlas.

Puestas en votación las indicaciones 3 a 8, se rechazan por unanimidad. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x8x0).

Puesta en votación la nueva indicación se aprueba por unanimidad. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (8x0x0).

En consecuencia, se **rechaza** el N° 2 del artículo 1°.

Nuevo N° 3), que consagra un nuevo artículo 3 quáter.

Indicación del diputado Alexis Sepúlveda, para intercalar el siguiente artículo 3° quáter:

“artículo 3° quáter.- Los establecimientos de Educación Superior, institución profesionales y formación técnica deberán otorgar gratuitamente una vez al año los certificados de estudios, de título, de notas y otros, a solicitud del estudiante. Esta norma se aplicará a quienes hayan egresado, hasta dentro de los 24 meses siguientes.”

La indicación es retirada por su autor-

Nueva indicación de los diputados Barrera, Bernales, Garín, Hugo Rey, Pedro Velásquez, Miguel Mellado, Jaime Naranjo y Enrique van Rysselberghe, para intercalar 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 hubiere suspendido o congelado sus estudios o se encuentre moroso en dicha institución educacional.”.

Puesta en votación la nueva indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (8x0x0).

Nuevo N° 4), que establece un nuevo artículo 12 C).

Indicación del diputado Alexis Sepúlveda, para incorporar el siguiente artículo 12 C a la ley 19.496, del siguiente tenor:

"Artículo 12- C.- Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Asegurar la atención y existencia de servicios técnicos autorizados.
- b) Disponibilidad permanente de piezas y repuestos.
- c) La garantía para los vehículos nuevos será de dos años o bien a hasta los cien mil kilómetros.
- d) Si se ofreciere garantía comercial y esta superase lo establecido en el literal anterior, el consumidor podrá elegir según su conveniencia. Quien realice la venta deberá entregar un certificado de fácil comprensión en el cual conste la garantía del vehículo, indicando sus principales características.
- e) Si la reparación del vehículo, dentro del periodo de garantía legal, conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que el vehículo le sea entregado nuevamente. En este caso el vendedor proveerá al propietario afectado de otro vehículo sea este usado o no, de similares características al de su propiedad, mientras éste se encuentre en reparación, en la medida que el tiempo supere los 5 días hábiles.
- f) La garantía a la que se refiere este artículo no podrá estar condicionada bajo motivo alguno a la realización de mantenciones de forma exclusiva en servicios técnicos autorizados o vinculados con el proveedor, siempre que la falla no esté relacionada a la falta de mantención o a lo deficiente de la misma."

El **diputado Alexis Sepúlveda** explica que ha conversado con representantes del Ejecutivo quienes han dicho tener interés en lo que expone, aun cuando hay discrepancias en algunas partes del texto. En ese sentido, se plantea que una de las alternativas es proceder al retiro de la indicación y tramitar el proyecto de ley en que esto se contiene, como era la idea original.

Como nada le garantiza que este tema avance en un proyecto de ley, mantiene su indicación con la que se aborda un tema que es de interés ciudadano y de ocurrencia más cotidiana de lo que se pueda pensar.

Señala que la propuesta es dejar pendiente esta indicación, de manera de poder discutirla y perfeccionarla con el Ejecutivo y los demás parlamentarios.

Luego precisa que se ha trabajado en poder ofrecer una mejor alternativa legislativa y en conjunto con el diputado Joaquín Lavín han presentado una alternativa que sería la que somete a consideración de la Comisión.

Al efecto señala que a indicación es del siguiente tenor: *"Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán asegurar al adquirente la libre elección de servicios técnicos destinados a la reparación del bien en uso de la garantía establecida en los artículo 19 y 20 de esta ley. Asimismo, la referida garantía para estos vehículos será de dos años o hasta cien mil kilómetros.*

Con todo, si la reparación del bien, dentro del período de garantía legal, conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que el vehículo sea nuevamente entregado a aquel. En este caso, el proveedor deberá proporcionar al afectado de otro vehículo de similares características al primero, siempre que la reparación demore un término superior a 5 días hábiles".

Estima que en este punto se debería tratar de la mantención, porque hay una mantención y una reparación que se adscribe junto a una garantía.

La mantención se refiere a la exigencia que hacen las automotoras que venden un vehículo nuevo, que esos trabajos de mantención se deben realizar en su servicio técnico y que en caso de no hacerlo, se pierde la garantía del vehículo.

Posteriormente se encuentra la reparación cuando un vehículo se encuentra adscrito a una garantía y tiene un inconveniente, que se acredita ante una automotora y dice relación con la segunda parte de la indicación.

Recalca que esta es una diferencia muy importante que se debe tener presente, porque la conducta abusiva que se indica es la de realizar una mantención exclusiva en una automotora, pagando sobre precios de 4 veces el valor de esa mantención y cuando ese trabajo puede ser hecho por un taller mecánico con certificación, sin que se produzca ningún daño.

Opina que las automotoras rentabilizan un delta adicional, por sobre el valor del vehículo, que va en relación con esta supuesta garantía que el cliente no quiere perder.

Señala que si bien comparte esta propuesta, modificaría el término "reparación" por "mantención", que es lo que está en la lógica del proyecto, como protección del consumidor.

Respecto de la referencia de los repuestos, estima que ello es algo más complejo y que requiere más estudio. Opina en este sentido que, al comprar un vehículo nuevo, las piezas del vehículo deben tener disponibilidad de ellas, está adscrito a la garantía como auto nuevo y eso no es el problema, el problema es que se debe esperar un plazo, a veces más largo, para que se traiga el repuesto solamente y no es problema de garantía, sino del tiempo que no se dispone del vehículo por la falta del repuesto que debe ser importado.

Estima que es necesario en el tema de los repuestos sea incorporado exigiendo que existan todos los repuestos en el país o que la empresa se haga cargo del plazo durante el cual el cliente se ve privado del uso de su vehículo.

El **diputado Pedro Velásquez** hace presente la situación respecto a la calidad de fabricación de algunos vehículos. Considera importante que se observe la situación de los repuestos de vehículos porque en Chile, se permite el ingreso de cualquier tipo de auto, incluso de calidades o condiciones de seguridad muy mínimas en algunas marcas.

El **diputado Miguel Mellado** si bien comprende la observación del diputado Velásquez, señala que ellos son temas diferentes, calidad y repuestos. Existen distintas marcas de automóviles que varían en sus precios y calidades, pero con las respectivas garantías legales.

Opina que en el caso de la indicación debería categorizarse los talleres en primer lugar, un tema que debe ser tratado con mayor profundidad y opina que se debería tratar en un proyecto de ley propio.

El **diputado Sebastián Torrealba** coincide con el diputado Mellado en que se trata de dos temas distintos, una cosa es la mantención del auto y donde se realiza ella y otra es el acceso a los repuestos.

En las mantenciones, ocurre que solo se puede hacer la mantención de cierto kilometraje en un determinado lugar, que es la distribuidora o concesionaria que vende el vehículo, que puede dar la certificación que ese auto queda funcionando en buenas condiciones y luego permite un valor de mercado por esas mantenciones, porque tiene las certificaciones necesarias.

Estima que se produce la monopolización de un servicio que se puede dar libremente por un taller certificado debidamente, que parece adecuado tramitar como una ley particular y hecho de buena forma, se logrará que bajen los precios de las mantenciones

Los repuestos es un asunto diferente, ellos no se usan solo para una mantención, sino que se ocupan en procesos más amplios.

El **diputado Alexis Sepúlveda** aclara que el tema de los repuestos está cubierto en su condición que exista disponibilidad, porque de lo contrario, con las condiciones que señala la indicación, el proveedor deberá hacerse cargo de la imposibilidad de uso del vehículo. Eso debiera actuar como incentivo al mínimo de repuestos en stock que debe mantener distribuidor automotriz.

El **Jefe Legislativo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señor José Luis Uriarte**, comparte el principio existente en la presentación de esta indicación, porque se trata de reforzar los derechos de los consumidores.

Tratándose de la mantención y reparación de vehículos nuevos hay dos puntos de vista y no es su deseo que esto pueda terminar encareciendo los servicios para los consumidores.

Parece razonable que se pueda abrir la competencia para realizar las mantenciones de los vehículos nuevos, siendo muchas veces más barata y a veces más cercana, porque se debe considerar la descentralización de los servicios, pero el estándar de la alternativa es tan importante como la necesidad de competencia.

Para hacer valer la garantía al proveedor, se debe dar certeza que el producto que vendió y por el cual debe responder, se mantiene con los mínimos estándares que permitan un correcto uso del vehículo y el consumidor, por su parte, debe saber que donde concurre a mantener el vehículo cumple con las normativas necesarias para que el ejercicio de la garantía no tenga obstáculos.

Advierte que por avanzar en esta idea sin que sea precisada y que por ir a un taller que creía cumplir ese estándar, al momento de ejercer su garantía le sea rechazada por alguna razón. Esto abre la necesidad de contar con un registro de estándares de talleres certificados que permitan ser la alternativa de la mantención a la marca.

En la necesidad de repuestos, el avance en la propuesta es positivo, porque originalmente se obligaba a mantener un stock de repuestos que atenta a la disponibilidad de repuestos para los usuarios, que a la larga son un mayor costo que se transfiere al consumidor.

Acerca de la propuesta que sea el proveedor quien deba hacerse cargo de los problemas de transporte del consumidor, ello parece lógico y justo y ya verá el proveedor como garantiza ello.

Opina que se debe avanzar a propósito del plazo de 5 días que se indica de acuerdo a las reparaciones que se deben realizar, porque algunas reparaciones implican más tiempo por el tipo de trabajo que se debe hacer.

Reconoce que es necesario legislar en esta materia, pero es necesario estudiar esto el tiempo necesario para ver que norma se modifica y cómo, porque de lo contrario será un costo mayor para el consumidor.

Se debe avanzar junto con el Ministerio de Transportes en los estándares de certificación de los talleres alternativos y en una definición más precisa de los tiempos de reparación.

Sugiere que los temas que aborda esta indicación, sean objeto de un tratamiento especial en un proyecto de ley distinto y asumen el compromiso de avanzar en ello y poder traer una propuesta redactada.

Luego se presenta una **nueva indicación por los diputados Alexis Sepúlveda, Joaquín Lavín, Pedro Velásquez, Rolando Rentería, Enrique van Rysselberghe, Boris Barrera y Alejandro Bernales**, para agregar un artículo 12, nuevo:

“Artículo 12 C.- Los fabricantes, importadores y vendedores de vehículos nuevos deberán asegurar al adquirente la libre elección de servicios técnicos destinados a la reparación del bien en uso de la garantía establecida en los artículo 19 y 20 de esta ley. Asimismo, la referida garantía para estos vehículos será de dos años o hasta cien mil kilómetros.

Con todo, si la reparación del bien, dentro del período de garantía legal, conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que el vehículo sea nuevamente entregado a aquel. En este caso, el proveedor deberá proporcionar al afectado de otro vehículo de similares características al primero, siempre que la reparación demore un término superior a 5 días hábiles”.

El **diputado Joaquín Lavín** señala que los temas del consumidor son variados, podrían haber sido cada un proyecto de ley en sí misma, pero se legisló de manera de tratarlos en conjunto. El diputado Sepúlveda incorporó este tema a la discusión y comparte a necesidad de incluir esta medida.

Explica que no son pocas las medidas que han que dado archivadas que han tratado de regular este tema, podría haberse regulado hace años, pero no se ha hecho. Propone que sea visto mediante indicación, que puede ser mejorado, pero para ello están los distintos trámites legislativos.

El **Jefe Legislativo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señor José Luis Uriarte**, señala que si se incorporan modificaciones en el próximo trámite, puede terminar haciendo demorar más el trámite legislativo. Reitera su opinión en el sentido que este tema debe ser tratado mediante una iniciativa legal independiente.

Puesta en votación la indicación propuesta, se **aprueba** por mayoría de votos. Votan a favor los diputados Barrera, Bernales, Torrealba, Lavín, Rentería, Alexis Sepúlveda, y Pedro Velasquez. Se abstienen los diputados Miguel Mellado y Enrique van Rysselberghe. (7x0x2).

Nuevo N° 5), referido al nuevo artículo 15 bis.

Indicación de los diputados Cid, Jürgenssen y Mellado, para agregar un nuevo artículo 14 bis, en la ley N° 19.496, del siguiente tenor:

“Artículo 14 bis. Los proveedores, que efectúen el tratamiento de datos personales o comerciales de los consumidores y sus operaciones, tendrán la obligación de informar al Servicio Nacional del Consumidor y a los consumidores afectados, todo tipo de violación de seguridad que afectaren sus bases de datos o 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 cualquier medio físico o digital que resulte más idóneo y que garantice su celeridad. Si el proveedor cuenta con servicio de atención a los clientes, dispondrá y canalizarán a través de estos servicios las consultas y reclamos de los consumidores afectados.

La infracción a esta obligación se sancionará con multa de hasta 750 Unidades Tributarias Mensuales. En caso de demora o dilación indebida se sancionará al proveedor con multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.”.

La **señora Michelle Labbé** explica que se ha presentado una nueva indicación, que no sería a su juicio inadmisible en su contenido.

Nueva indicación de los diputados Cid, Jürgenssen y Mellado, para agregar un nuevo artículo 14 bis, en la ley N° 19.496, del siguiente tenor:

“Artículo 15 bis. Los proveedores, que efectúen el tratamiento de datos personales o comerciales de los consumidores y sus operaciones, tendrán la obligación de informar a los consumidores afectados, todo tipo de violación de seguridad que afectaren sus bases de datos o 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 cualquier medio físico o digital que resulte más idóneo y que garantice su celeridad, dentro de un plazo máximo de 72 horas desde que ocurrió la violación de seguridad. Si el proveedor cuenta con servicio de atención a los clientes, dispondrá y canalizarán a través de estos servicios las consultas y reclamos de los consumidores afectados.

Los consumidores podrán solicitar a los proveedores el historial de violaciones de seguridad digital a la hora de contratar un servicio o adquirir un producto. El proveedor no podrá negarse a entregar esta información cuando sea requerida, debiendo facilitar dicha información al consumidor”.

El **diputado Raúl Soto** llama la atención respecto del concepto de “dilación indebida” que se propone en la nueva indicación que se discute.

Sugiere que ello sea precisado y señala que es claro desde qué momento surge la obligación de informar al consumidor, que es desde el momento en que se haya tomado conocimiento del hecho, pero no haya claridad hasta cuándo y el referido concepto que se propone parece ambiguo y subjetivo, que afecta la certeza jurídica que requiere el caso.

Después de intercambiar opiniones entre los diputados y el Ejecutivo, se propone eliminar la referencia a la “dilación indebida” por considerar que ya se señala un plazo de 72 horas.

El **diputado Boris Barrera** estima que si bien hay un plazo de 72 horas para dar el aviso, al ser una vulneración de datos, el aviso siempre debe ser inmediato, sin que se pueda alegar demora por ninguna circunstancia.

Puesta en votación esta nueva indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (13x0).

Nuevo N° 6), atinente al artículo 16.

Indicación del Ejecutivo para intercalar, a continuación del numeral 2), el siguiente numeral 3), nuevo, pasando el actual numeral 3) a ser numeral 4), y así sucesivamente:

“3) Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 16:

- a) Reemplázase, al final de la letra f), la expresión “, y” por “;”.
- b) Reemplázase, en la letra g), el punto final “(.)” por la expresión “, y”.
- c) Agrégase la siguiente letra h), nueva:

“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 el mismo y en la normativa aplicable, que signifiquen condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas utilizadas para la celebración del contrato. En este caso, el consumidor podrá ejercer sus derechos y poner término al contrato en la misma forma y condiciones que aquellas utilizadas para dicha contratación.”.

La señora **Michelle Labbé** explica que la idea de la indicación es dejar nulo cualquier contrato en que se impongan condiciones más gravosas para poner término a un contrato, que las usadas para su celebración, de manera que un contrato suscrito telefónicamente, puede ser dejado sin efecto por el mismo medio, sin necesidad de tener que concurrir personalmente, por ejemplo.

Puesta en votación esta indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (13x0x0).

Nuevo N° 7), referido al artículo 17.

Luego, se formula la **siguiente indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda** para intercalar en el artículo 17 inciso primero de la Ley 19.496, después del (.) punto que le 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 comprensión a las personas con discapacidad”

Con el objeto de adecuar el lenguaje a las personas con discapacidad visual y auditiva, se rechaza la indicación anterior, y se presenta la **siguiente indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Enrique van Rysselberghe; Raúl Soto, Rolando Rentería, Sofía Cid, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Pedro Velásquez y Alexis Sepúlveda** para intercalar en el artículo 17 inciso primero de la Ley 19.496, después del (.) punto que le 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 comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.”.

Puesta en votación esta indicación, **se aprueba** por unanimidad. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (13x0x0).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda, para agregar un nuevo inciso final al artículo 17 de la Ley 19.496 del siguiente tenor: “Los contratos de adhesión deberán ser entregados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente para su registro de legalidad.”.

Se presenta la **siguiente** nueva indicación, que mejora la anterior que se retira, **de los diputados Sofía Cid, Enrique van Rysselberghe, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Raúl Soto, Renato Garín, Rolando Rentería; Harry Jürgensen, Pedro Velásquez, Joaquín Lavín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda**, para agregar el siguiente inciso final al artículo 17 de la ley 19.496: “Los contratos de adhesión deberán ser entregados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.”.

El **diputado Miguel Mellado** expresa que se puede entender el espíritu de esta indicación, pero pregunta también cuál es su objetivo, porque de su lectura aparece algo más de carácter testimonial la entrega del contrato al organismo fiscalizador competente.

El **diputado Boris Barrera** señala que el hecho de tener que presentar el contrato a una institución fiscalizadora puede ser un disuasivo para un correcto hacer en estos contratos y aunque no se entregan facultades a esas instituciones, es obvio que se debe avanzar en ese sentido.

Puesta en votación esta nueva indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velásquez (13x0x0).

N° 3), que pasa a ser 8).

3) Incorpórase en el artículo 17 A, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Estos proveedores deberán informar, además, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, según lo establecido en el mismo. Estos medios deberán ser efectivos y expeditos y, en ningún caso, podrán significar condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas utilizadas para su contratación.”.

Indicación de la diputada Sofía Cid, para agregar en el Artículo 17 A de la ley N° 18.916, a continuación de la propuesta del ejecutivo, (artículo primero, numeral 3) los siguientes incisos

“En particular con respecto a los servicios de telecomunicaciones, los consumidores podrán ejercer su derecho a terminar un contrato paquetizado o de oferta conjunta, conocidos como dúo o triple pack, eliminando cualquiera de los productos paquetizados, bastando tan solo para poner término al contrato que el consumidor dé aviso al proveedor respectivo del o los servicios cuya contratación ha resuelto poner término

El proveedor de servicio respectivo deberá ajustar la oferta por los servicios vigentes, no pudiendo resultar más gravosas las condiciones para el usuario por el hecho de no contar con un contrato de dúo o triple pack.

Deberá, además, establecer para el usuario el mismo mecanismo de devolución, que haya utilizado el proveedor para la entrega de routers o equipamiento necesario para la prestación de su servicio.”.

La indicación es **retirada** por su autora.

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para reemplazar en el artículo primero numeral 3 la oración “estos medios deberán ser efectivos y expeditos y” por la siguiente: “Estos medios deberán ser efectivos, expeditos y deberán estar estructurados de manera

que el consumidor identifique de forma clara y fácil las menciones a que se refiere este artículo, debiendo proveer siempre un mecanismo que les permita a las personas con discapacidad acceder a sus derechos.”.

Indicación del diputado Boris Barrera, para incorporar un nuevo inciso al art. 17 A de la Ley N° 19.496 del siguiente tenor:

“Las empresas que prestan servicios que puedan presentar interrupciones en la provisión del servicio que ofertan, como el caso de las empresas de telecomunicaciones, incluyendo televisión por cable así como las empresas que prestan servicios de electricidad y de agua potable, están obligadas a identificar en las boletas de cobro por estos servicios, todos y cada una de dichas interrupciones, indicando claramente, la fecha y hora de inicio y término de la interrupción dentro del periodo cobrado en dicha boleta, señalando además, el tiempo total de interrupción por cada periodo facturado.”.

La señora Michelle Labbé explica que con los cambios hechos anteriormente se han incorporado todos los puntos referidos a que los medios sean efectivos, expeditos y deberán estar estructurados de manera que el consumidor identifique de forma clara y fácil. Esto se aplica también en una próxima indicación respecto de la indicación 16 bis.

Ambas indicaciones son **retiradas** por sus autores.

Indicación del Ejecutivo para sustituir el numeral 3) original, que pasa a ser 4), por el siguiente:

“4) Incorpórase en el artículo 17 A, a continuación del punto final “(.)”, que pasa a ser punto seguido “(.)”, la siguiente oración: “Estos proveedores deberán informar, además, 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.”.”.

Puesta en votación la indicación del Ejecutivo se **rechaza por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (0x13x0).

Nueva indicación de la diputada Sofía Cid y del diputado Jaime Naranjo para sustituir el numeral 3) original, que pasa a ser 4), por el siguiente:

4) Incorpórase en el artículo 17 A, a continuación del punto final “(.)”, que pasa a ser punto 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.”.”.

Puesta en votación esta nueva indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (13x0x0).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para agregar un inciso 2 nuevo al artículo 17 A: “En caso 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 al momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes y /o servicios contratados.”.

Puesta en votación esta indicación 17, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (13x0x0)

Por tanto, se **rechaza** el N° 3 del artículo 1.

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para agregar un inciso 2 nuevo al artículo 17 A:

“Los proveedores deberán informar, además, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, según lo establecido en el mismo. Estos medios deberán ser efectivos y expeditos y, en ningún caso, podrán significar condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas utilizadas para su contratación.”.

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para agregar un nuevo artículo 17 A-bis a la ley 19.496 del siguiente tenor:

“En caso que el servicio se preste a través de algún bien puesto a disposición por el proveedor, este no podrá condicionar el término del contrato a la devolución del bien.”.

Ambas indicaciones se encuentran contenidas en las indicaciones anteriores, por lo que sus **autores las retiran**.

N° 4), que pasa a ser 9).

“4) Agrégase, en el inciso tercero del artículo 17 D, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Tratándose de las operaciones financieras regidas por esta ley, les será aplicable lo dispuesto en el inciso segundo y siguientes del artículo 10 de la ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado.”.

Se presenta la **siguiente nueva indicación de los diputados Barrera, Miguel Mellado, Joaquín Lavín, Sofía Cid, Alejandro Bernales, Harry Jürgensen Rolando Rentería y Alexis Sepúlveda**, para agregar en la letra b) del numeral 4) del artículo primero, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Serán competentes para conocer las controversias respecto del presente literal, los tribunales ordinarios de justicia.”.

Puesto en votación el numeral 4 con la indicación propuesta, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Jürgensen, Lavín, Miguel Mellado, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto y Pedro Velásquez. (10x0x0).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para intercalar en el artículo 17 D) inciso cuarto de la Ley 19.496, después de la palabra “crédito” lo siguiente: “Además, estarán obligados a entregar todos los antecedentes necesarios para dar a conocer las condiciones de ejercicio del derecho que le corresponde a los consumidores del término o pago anticipado de la obligación contraída con el proveedor.”.

La **señora Michelle Labbé** aclara que esto ya está dicho al inicio del artículo 17 D se señala “y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el 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...”, de manera que es de la idea que sea rechazada esta indicación, por cuanto lo que en ella se propone, ya se encuentra contenido en la norma del artículo 17 D.

Puesto en votación, **se rechaza por mayoría de votos**. Votan en contra los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería y van Rysselberghe. Se abstienen los diputados Alexis Sepúlveda, Raúl Soto y Pedro Velásquez. (0x9x3).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para reemplazar, en el inciso cuarto del artículo 17 D, la frase a continuación del último punto seguido, por la siguiente “Asimismo, los proveedores deberán entregar, dentro del plazo de tres días hábiles a los consumidores que lo soliciten los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados los consumidores con dicha entidad sin costo alguno. En caso de retraso del plazo mencionado, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras dure el retraso de la respuesta del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, estos deberán ser devueltos en un periodo de cinco días contados desde el momento del cobro. En caso contrario el consumidor podrá recurrir a la Comisión de Mercado Financiero para solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados así como el cobro de costo por término o pago anticipado.”.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por mayoría de votos**. Votan en contra los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Soto, van Rysselberghe y Pedro Velásquez. Se abstiene el diputado Sepúlveda. (0x11x1).

Indicación de los diputados Joaquín Lavín y Boris Barrera para reemplazar, en el inciso cuarto del artículo 17 D, la frase a continuación del último punto seguido, por la siguiente “Asimismo, los proveedores deberán entregar, dentro del plazo de cinco días hábiles a los consumidores que lo soliciten los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados los consumidores con dicha entidad sin costo alguno. En caso de retraso del plazo mencionado, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras dure el retraso de la respuesta del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, estos deberán ser devueltos en un periodo de cinco días contados desde el momento del cobro. En caso contrario el consumidor podrá recurrir a la Comisión de Mercado Financiero para solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados, así como el cobro de costo por término o pago anticipado.”.

Puesta en votación la indicación se **aprueba por mayoría de votos**. Votan a favor los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Soto, van Rysselberghe y Pedro Velásquez. Se abstiene el diputado Sepúlveda. (11x0x1).

Indicación del diputado Karim Bianchi, para modificar el inciso final del artículo 17 H en el siguiente sentido:

a) intercálese luego de la palabra “consumo” y antes de la palabra “se”, la frase: “, o la aplicación de descuentos adicionales al precio de éstos,”.

b) Elimínese la frase que sigue a continuación del último punto seguido.

Puesta en votación la indicación **se rechaza por mayoría de votos**. Vota a favor el diputado Alexis Sepúlveda. Votan en contra los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín Mellado, Rentería, van Rysselberghe y Pedro Velásquez. Se abstiene el diputado Raúl Soto (1x9x1).

Nuevo N° 10), referido al artículo 20.

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para reemplazar el artículo 20 inciso primero de la Ley 19.496 por el siguiente: “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 para que el consumidor conozca este derecho, debiendo constar su opción por escrito, en los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.”.

La **señora Michelle Labbé** señala que están de acuerdo con la indicación y que se propone su aprobación.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (12x0x0).

Indicación del Ejecutivo para intercalar, a continuación del actual numeral 4), que ahora pasa a ser 5), el siguiente numeral 6), nuevo, pasando el actual numeral 5) a ser numeral 7), y así sucesivamente:

“6) Intercálase en la letra e) del artículo 20, entre las expresiones “a que se refiere la letra c).” y “Este derecho”, lo siguiente: “Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectiva la garantía para ejercer los derechos establecidos en este artículo.”.

La **señora Michelle Labbé** explica que el literal e) se refiere a la circunstancia que 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, se propone intercalar esta frase, de manera que no será necesario hacer efectiva la garantía para ejercer los derechos establecidos en este artículo, de manera que se puede solicitar el cambio de producto y no solo la reparación.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Sepúlveda, Raúl Soto, y Pedro Velasquez. (10x0x0).

N° 5), que pasa a ser N° 11).

5) Sustitúyese, en el inciso noveno del artículo 21, la palabra “deberá” por “podrá”.

Indicación de los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Alexis Sepúlveda, Jaime Naranjo y Renato Garín para suprimir el número 5 del artículo primero del proyecto de Ley.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (0x12x0).

Indicación de los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Pedro Velásquez, Raúl Soto, Renato Garín, Miguel Mellado, Joaquín Lavín y Harry Jürgensen y Rolando Rentería, para reemplazar en el inciso primero del artículo 21 de la ley 19.496 el término “tres”, por “seis”.

La **señora Michelle Labbé** explica que esta indicación extiende la garantía de tres a seis meses.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, y Pedro Velasquez. (11x0x0).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para reemplazar en el artículo 21 inciso primero de la Ley 19.496, la oración “prevalecerá el plazo por el cual esta se extendió, si fuere mayor” por la siguiente: “el consumidor siempre podrá ejercer la garantía legal, esto es el derecho a optar entre la reparación gratuita del bien, la sustitución del bien, o la devolución de la cantidad pagada.”.

La **señora Michelle Labbé** explica que esta indicación se encuentra contenida en la indicación recién aprobada.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (0x12x0).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Renato Garín, Alejandro Bernales y Alexis Sepúlveda para intercalar en el artículo 21 inciso segundo de la Ley 19.496 después de la palabra “importador” la siguiente oración: “, no pudiendo ser forzado a enviarlo más de una vez.”.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (0x12x0).

Indicación del diputado Leónidas Romero para reemplazar el artículo 21 inciso noveno, de la siguiente manera:

“Si el producto ha sido adquirido con una garantía de calidad otorgada por el fabricante o por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacer uso de esa garantía, y agotar las posibilidades que ella ofrece, conforme a los términos de la póliza, la que no podrá considerar un plazo superior a 12 meses contados desde la fecha de la adquisición”.

Varios diputados advierten que esta indicación se encuentra contenida en una anterior aprobada que presentó el Ejecutivo.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (0x12x0).

Nueva indicación de los diputados Sofía Cid, Joaquín Lavín, Enrique van Rysselberghe, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Rolando Rentería, Miguel Mellado y Pedro Velásquez para intercalar en el inciso segundo del artículo 21 de la Ley 19.496, después de la palabra “importador” la siguiente oración:

“En caso que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso del consumo a que se refiere la letra c), el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.”.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (12x0x0).

Indicación del Ejecutivo para sustituir el actual numeral 5), que pasa a ser 7), por el siguiente:

“7) Reemplázase el inciso noveno del artículo 21, por el siguiente:

“Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, ella no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley.”.

Puesta en votación la citada indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (12x0x0).

En consecuencia, se **rechaza** reglamentariamente el número 5).

N° 6), que ha pasado a ser nuevo N° 12).

“6) Agrégase el siguiente artículo 23 bis, nuevo:

“Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobre venta de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

- a) Los derechos que asisten al 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 misma empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor;
- d) Las multas por las infracciones a esta disposición; y
- e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá a su pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles, dando siempre la opción al consumidor de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.”.

Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda, al inciso primero del artículo 23 bis nuevo, para intercalar entre la palabra “denegación” y la palabra “y”, la frase “por escrito.”.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (0x12x0).

1.- Indicación de los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Renato Garín, Rolando Rentería, Pedro Velásquez, Raúl Soto y Enrique van Rysselberghe para intercalar entre la palabra “consumidores” y la coma que le sigue, la expresión “por escrito”.

2.- Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda a la letra c) del artículo 23 bis nuevo, para eliminar la palabra “misma.”.

3.- Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda al numeral 6 del artículo primero del proyecto de ley, para suprimir en la letra c) del artículo 23 bis nuevo el “;” (punto y coma) después de la palabra “Consumidor”.

4.- Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda al numeral 6 del artículo primero del proyecto de ley, para agregar en la letra c) del Artículo 23 bis nuevo, a continuación de la palabra consumidor, lo siguiente: “así como los tribunales competentes donde ejercer las acciones judiciales que correspondan.”.

5.- Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda para intercalar en el numeral 6 del artículo primero del proyecto, en el inciso final, entre las palabras “hábiles,” y “dando siempre” la siguiente frase: “contado desde producida la denegación del embarque.”.

Puesto en votación conjunta el numeral 6 con las indicaciones N°s 1 al 5, **se aprueban por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (12x0x0).

Nuevo N° 13), sobre el artículo 25.

Indicación del diputado Boris Barrera para incorporar un nuevo inciso final al artículo 25 A de la ley 19.496, del siguiente tenor.

“Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo total de la suspensión, paralización o no prestación del servicio, señalando fecha y hora de inicio y término de cada interrupción.”.

La indicación es **retirada** por su autor.

Nueva indicación de la diputada Sofía Cid y de los diputados Rentería, Jürgensen, Garín, van Rysselberghe, Raúl Soto, Boris Barrera, Pedro Velásquez y Alexis Sepúlveda, para incorporar un nuevo inciso final al artículo 25 de la Ley N° 19.496 del siguiente tenor:

“Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Rentería, Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (12x0x0).

Luego se presentan las **siguientes indicaciones**

1.- De los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda al artículo 28 B de la Ley 19.496 para intercalar en el inciso segundo entre la palabra “telefónicos” y “deberán” la siguiente oración: “sólo podrán realizarse de lunes a viernes, limitándose al horario que va desde las 09.00 hasta las 17.00. Además,”.

2.- Del diputado Alexis Sepúlveda, para reemplazar el inciso final del artículo 28 B, por el siguiente:

“Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos o redes sociales, deberán consultar previamente al destinatario el envío de estas. De rechazar el envío de estos mensajes, quedará prohibido el envío de nuevas comunicaciones por cualquiera de los medios anteriormente señalados.

3.- De los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda al artículo 28 B de la Ley 19.496 para agregar un nuevo inciso tercero del siguiente tenor: “En el caso de haberse solicitado la suspensión de las comunicaciones promocionales o publicitarias señaladas en los incisos anteriores, las empresas que no respeten esta decisión y vuelvan a contactar a los consumidores por cualquiera de los medios indicados precedentemente, serán sancionados con una multa de entre diez y cien unidades tributarias mensuales.”.

4.- Del diputado Alexis Sepúlveda para agregar al artículo 28 B, el siguiente inciso tercero nuevo:

“Para materializar lo contenido en el inciso anterior, toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo deberá contener una opción para que el destinatario pueda decidir si recibir o no esta.”.

La **jefa de asesores del Ministerio de Economía, señora Michelle Labbé, explica que** al momento en que se presentaron las indicaciones el reglamento del denominado “no molestar”, no se encontraba listo, pero ahora ha sido ingresado a la tramitación para su toma de razón por la Contraloría General de la República, siendo más gravoso en las sanciones que lo que se propone en las indicaciones.

Aclara que el reglamento referido considera la regla general de multas que va de cero a 300 unidades tributarias mensuales, lo que era menor en el caso de las indicaciones propuestas.

Atendida esta circunstancia, se propone rechazar las referidas indicaciones N°s 1 al 4

Puestas en votación las indicaciones 1 al 4 **se rechazan por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Jürgensen, Lavín, Miguel Mellado, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x11x0).

Nuevo N° 14), sobre el artículo 37.

Indicación del diputado Alexis Sepúlveda, para reemplazar el inciso primero del artículo 37, por el siguiente:

“En toda operación de consumo en que se fomente o conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá informar oportunamente de forma clara y entendible, de manera que no se induzca a error, lo siguiente:”

La indicación es **retirada** por su autor.

Nueva Indicación de los diputado Alexis Sepúlveda, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Rolando Rentería, Raúl Soto, Pedro Velásquez, para reemplazar el inciso primero del artículo 37, por el siguiente:

“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:”

Puesta en votación la precitada indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Barrera, Bernales, Sofía Cid, Jürgensen, Lavín, Miguel Mellado, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (1x0x0).

Nuevo N° 15), sobre el nuevo artículo 39 D.

Indicación del diputado Alexis Sepúlveda, para intercalar el siguiente artículo 39 D a la ley 19.496 sobre protección de los derechos al consumidor:

“Artículo 39 D.- Será considerado como una infracción a la presente ley, el otorgamiento de cuenta corriente y créditos a estudiantes de educación superior que no cuenten con ingresos. Las instituciones bancarias, comerciales y financieras deberán exigir como requisito la acreditación de recursos económicos suficientes.”

Nueva indicación de los diputados Barrera, Bernales, Raúl Soto y Alexis Sepúlveda, para intercalar el siguiente artículo 39 D a la ley 19.496 sobre protección de los derechos al consumidor:

“Artículo 39 D.- Se considerará como infracción a la presente ley, el otorgamiento de cuentas corrientes a estudiantes de educación superior, por un monto superior al ingreso mínimo no remuneracional.

La regla del inciso anterior no aplicará para aquellos estudiantes que acrediten ingresos suficientes para optar a un monto mayor.

Las cuentas que se otorguen en conformidad al inciso primero, no serán susceptibles de ser ingresadas al boletín comercial.”.

La señora Michelle Labbé señala que si bien se comprende el objetivo, no hay un acuerdo en esta indicación, porque considera que la habilitación de los 18 años les hace plenamente responsable ante la ley, no solo en estas materias, sino que les permite votar, casarse, etc., lo que significa que deben ser capaces de tomar estas decisiones.

El **diputado Alexis Sepúlveda** reconoce la realidad de lo expresado por la representante del Ejecutivo, pero es verdad que la autonomía de la voluntad se restringe en distintos casos en nuestros cuerpos legales, como mecanismo de una sociedad que busca corregir conductas que se estiman nocivas para el conjunto de la sociedad.

Precisa que hay una acción, irresponsable en su opinión, de las instituciones financieras de captar a estudiantes de educación superior, proyectando eventuales ingresos futuros que no hay forma alguna de acreditarlos, mientras que cuando no se es estudiante, exigen acreditación de rentas para contratos de cuenta corriente o líneas de sobregiro.

En el mismo sentido se pronuncia el **diputado Miguel Mellado**, quien además pone énfasis en la falta de educación financiera y por ello se muestra partidario de una regulación en esta materia.

El **diputado Raúl Soto** señala que es un tema sensible sobre el cual también cree que se debe legislar. Opina que se generan varias limitaciones en el desarrollo de la vida de las personas en el inicio de la vida laboral.

Estima que el problema no es por la garantía, sino que los bancos operan con una tabla de riesgo, con una proyección de ingreso y estabilidad de las personas y comportamiento financiero y de acuerdo a ello toman las decisiones crediticias.

En el caso del estudiante universitario, se usa un estándar distinto y optan por un riesgo mayor, considerando que en muchos casos no hay siquiera garantía y que no pagarán esa deuda o tendrán siempre comportamiento negativo para acceder por ejemplo a un crédito hipotecario.

Opina que es necesario ver este tema y la forma en que se puede regular.

Se plantea una **nueva indicación del diputado Alexis Sepúlveda**, para intercalar el siguiente artículo 39 D a la ley 19.496 sobre protección de los derechos al consumidor:

“Artículo 39 D.- Será considerado como una infracción a la presente ley, el otorgamiento de cuenta corriente y créditos a estudiantes de educación superior que no cuenten con ingresos. Las instituciones bancarias, comerciales y financieras deberán exigir como requisito la acreditación de recursos económicos suficientes.”

El **diputado Alexis Sepúlveda** recuerda que existen graves problemas de endeudamiento, en un segmento especial en que las instituciones financieras han encontrado terreno fértil para sus negocios, como es el otorgamiento de créditos y cuentas corrientes a estudiantes universitarios y de educación superior, sin evaluar si existe la debida solvencia económica detrás del estudiante.

Explica que se genera un endeudamiento de personas que no podrán pagar y se considera los casos en que los padres desconocen la situación de la contratación de estos productos y además, no generan ingresos. Recuerda que se entrega el domicilio de los padres, que es donde finalmente se hacen efectivas las garantías para el cobro de la deuda.

Se busca establecer algunas restricciones mediante la acreditación de rentas, pero no se consideraba la existencia de un aval que permita acceder a estos créditos con lo que se permite que haya un responsable ante las deudas que el contratante no pueda asumir.

No han podido ofrecer una propuesta de solución respecto a la multiplicidad de créditos que planteaba el diputado Raúl Soto y la forma de poder restringir ello.

Para concluir y acto seguido de todo lo debatido acerca de esta materia y con el propósito de lograr consenso sobre este punto, su autor retira las indicaciones anteriores, y se reformula una **nueva indicación por los diputados Alexis Sepúlveda, Boris Barrera y Alejandro Bernales**, para incorporar un nuevo artículo 39 D (41 bis) a la ley 19.946, del siguiente tenor: "Para el otorgamiento de tarjetas de crédito y líneas de créditos a estudiantes de educación superior, las instituciones bancarias, comerciales y financieras deberán como requisito exigir la acreditación de recursos económicos suficientes para solventar los obligaciones surgidas de estos actos o en su defecto, la constitución de una garantía personal que caucione el cumplimiento de tales deudas."

Puesta en votación la nueva indicación, se **aprueba** por mayoría de votos. Votan a favor los diputados Boris Barrera, Harry Jürgensen; Joaquín Lavín; Miguel Mellado; Rolando Rentería; Alexis Sepúlveda; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. Se abstiene el diputado Sebastián Torrealba. (8x0x1).

Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda para modificar el inciso segundo del artículo 50 C de la Ley 19.946 en el siguiente sentido:

a) Elimínese la coma (,) después de la palabra "presentación" y reemplácese por una "y";

b) Elimínese la expresión "y tacha."

Puesta en votación la indicación se **rechaza por unanimidad**. Votan los diputados Bernales, Lavín, Miguel Mellado, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x8x0).

ARTÍCULO SEGUNDO.-

Por este artículo se modifica, mediante tres números, la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico:

Nuevo N° 1).

Previo al estudio y votación de las propuestas del Ejecutivo a este cuerpo legal, se presentan indicaciones para modificarlo de la forma que se señala:

Indicación de la diputada señora Cid y de los diputados señores Jürgensen y Mellado, para agregar un nuevo inciso final al artículo 131 de la ley N°18.916, del siguiente tenor:

"Frente a cualquier cambio en el itinerario originalmente adquirido por el pasajero, el transportador deberá informar mediante comunicación oficial sobre esta modificación, dando a conocer con claridad el nuevo itinerario. Asimismo, esta comunicación deberá realizarse cada vez que el transportador modifique el itinerario previamente informado al pasajero. La comunicación deberá ser por escrito, por el medio más expedito posible. Para los efectos de esta comunicación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportador, en forma directa o a través de agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico."

La señora **Michele Labbé** explica que el objetivo de la indicación es entregar información a los pasajeros, de manera que ante cualquier cambio de itinerario sean avisados por un medio escrito respecto de este cambio de itinerario y todas las veces que sea necesario en cuanto existen nuevos cambios, lo que permite que el

pasajero (consumidor) esté informado respecto de los cambios que tengan los itinerarios de vuelos.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).

Indicación de la diputada señora diputada Cid y de los diputados señores Jürgenssen y Mellado, para agregar el siguiente artículo 131 bis nuevo:

“Artículo 131 bis.- Cada billete de pasaje emitido por el transportador o por su agente autorizado podrá ser transferido por una única vez.

Dicha transferencia deberá ser realizada con anterioridad a la prestación del servicio por parte del transportador. Tratándose de vuelos nacionales, la transferencia podrá realizarse hasta 24 horas antes del horario fijado para el vuelo. Tratándose de vuelos internacionales la transferencia podrá realizarse hasta 48 horas antes del horario fijado para el vuelo. Lo anterior sin perjuicio que cada transportador pueda permitir la transferencia del billete en plazos más cercanos al horario fijado para el vuelo.

La transferencia contemplada en este artículo deberá realizarse directamente por los canales o servicios de comunicación permanentes, que permitan efectuar la transferencia, dispuestos por el transportador.”

La indicación fue **retirada** por los autores.

Indicación de los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Renato Garín, Jaime Naranjo y Alexis Sepúlveda para agregar el siguiente nuevo artículo 131 bis en el Código Aeronáutico:

“Artículo 131 bis. El pasajero podrá transferir la titularidad del pasaje mediante el endoso del mismo estampado al dorso del billete o en una hoja de prolongación adherida a él, que deberá ser autorizado ante notario competente.

Dicha transferencia deberá ser realizada con suficiente anticipación, la que no podrá ser inferior a 24 horas de antelación para vuelos nacionales y 48 para internacionales, al horario fijado para la salida del vuelo. Esta transferencia deberá informarse al transportador con una antelación mínima de 12 o 24 horas respectivamente. El transportista solo podrá cargar los costos de emisión del nuevo ticket, los cuales no pueden ser superior al costo efectivo de dicha emisión.

Lo dispuesto en los incisos anteriores, es sin perjuicio de las estipulaciones que establezcan condiciones más favorables para el pasajero.”.

La indicación es **retirada** por sus autores.

Acto seguido, se inicia el estudio de los numerales del artículo 2.

N° 1), que pasa a ser N° 2).

1) Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 133:

a) Reemplázase el número 2.-, por el siguiente:

“2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:

- a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.
- b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y menos de 1.000 kilómetros.
- c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y menos de 2.500 kilómetros.
- d) 8 unidades de fomento para vuelos de entre 2.500 y menos de 4.000 kilómetros.
- e) 12 unidades de fomento para vuelos de entre 4.000 y menos de 8.000 kilómetros.
- f) 16 unidades de fomento para vuelos de 8.000 y más kilómetros.

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

b) **Reemplázase** el número 3.-, por el siguiente:

“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 **llegada** respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es: (i) inferior a una hora, no procederá compensación alguna de acuerdo al número 2 precedente; (ii) de una hora o más, pero menos o igual a **cuatro horas**, se aplicará íntegramente la compensación de acuerdo al numeral 2° precedente; y (iii) de más de **cuatro horas**, se aplicará la compensación del numeral 2° precedente con un recargo de un **veinticinco** por ciento.”.

Luego, se presentan las siguientes indicaciones al antes dicho número:

1.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para suprimir la letra a) del numeral 1 del Artículo Segundo.

2.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para modificar el artículo 2° número 1 letra a) en el siguiente sentido: en la letra d) para reemplazar el guarismo 8 por 12.

3.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda al artículo 2° número 1 letra a) en el siguiente sentido: en la letra e) para reemplazar el guarismo 12 por 18.

4.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para modificar el artículo 2° número 1 letra a) en el siguiente sentido: en la letra f) para reemplazar el guarismo 16 por 25.

5.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para reemplazar en el artículo 2° número 1 letra b), la palabra “llegada” por “salida”.

6.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para sustituir el artículo segundo número 1 letra b) en el siguiente sentido:

- a. en el numeral romano (ii) la frase “cuatro horas” por “tres horas”
- b. en el numeral romano (iii) la frase “cuatro horas” por “tres horas”
- c. en el numeral romano (iii) la palabra “veinticinco” por “cincuenta”

Las referidas indicaciones (1 a la 6) son **retiradas** por sus autores.

Acto seguido se formula una nueva Indicación:

1.- Indicación de la diputada señora Sofía Cid y de los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez, para reemplazar el número 3 del artículo 133:

“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 llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es: (i) inferior a una hora, no procederá compensación alguna de acuerdo al número 2 precedente; (ii) de una hora o más, pero menos o igual a cuatro horas, se aplicará íntegramente la compensación de acuerdo al numeral 2.- precedente, para vuelos de menos de 2.500 kilómetros; y (iii) de más de cuatro horas, para vuelos de menos de 2.500 kilómetros, y de más de tres horas para vuelos de 2.500 kilómetros o más, se aplicará la compensación del numeral 2° precedente con un recargo de un veinticinco por ciento.”.

La señora **Michele Labbé** explica que esta indicación adapta las multas que tiene el Código Aeronáutico hoy a las multas internacionales. Ello significa subir los tramos a los cuales se aplica multa. En la ley actual solo se consideraban multas para retrasos en vuelos que sean superiores a tres horas.

Lo que se propone es que se multe cuando el retraso sea superior a una hora.

El segundo punto es el cambio de la base a partir de la cual se calcula el retraso. Antiguamente se calculaba desde la hora de salida y desde la aprobación de esta norma, se calculará según la hora de salida. Explica que muchas veces se cambian los pasajes para otro vuelo, que en vez de demorarse 13 horas, se demora 18 horas, lo que significa que se puede subir al avión con media hora de retraso, pero su llegada es de 5 horas después de lo que se consideraba inicialmente en el pasaje, por ello lo que se considera más que la hora de salida es la de llegada, es decir, se toma el tiempo perdido en el lugar de destino.

Si las compañías tienen la posibilidad de entregarme un pasaje de vuelo sin escalas, si se ha comprado uno que consideraba escalas, lo que le permitirá evitar las multas con un vuelo más corto.

Por último, señala que se propone que no haya ninguna multa que sea menor a las que ya estaban estipuladas en la ley; las nuevas multas son iguales o superiores en cada uno de los tramos en términos de kilómetros y en cada uno de los atrasos en términos de horas.

El **diputado Pedro Velásquez** consulta respecto a que se aplicará el recargo de un 25 por ciento del numeral 2 que antecede.

La señora **Michele Labbé** aclara que es un 25 por ciento respecto del valor original, razón por la cual es un recargo, porque los recargos son respecto del valor original.

La idea es que cuando sean tramos superiores a 4 horas, el valor de la multa por hora, aumenta en un 25 por ciento.

El **diputado Renato Garín** señala que se refiere a la multa en el número 2 precedente, que no está en la referencia.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).

A continuación se presenta una nueva **indicación N° 2 de los diputados Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo y Pedro Velásquez para reemplazar el literal a) del numeral 1) del artículo segundo del proyecto de ley:**

“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 a la siguiente tabla:

| Distancia vuelo denegado de embarque (km) | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas |
|---|--|--|---|
| Menos de 500 km | 2 UF | 2 UF | 2,5 UF |
| Entre 500 km y 1.000 km | 3 UF | 3 UF | 3,75 UF |
| Entre 1.000 km y 2.500 km | 4 UF | 4 UF | 5 UF |
| Entre 2.500 km y 4.000 km | 8 UF | 10 UF | 10 UF |
| Entre 4.000 km y 8.000 km | 12 UF | 15 UF | 15 UF |
| Más de 8.000 km | 16 UF | 20 UF | 20 UF |

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

La secretaría de la Comisión advierte que esta es una indicación que se encuentra en directa redacción con la indicación N° 1 ya aprobada en una sesión anterior. Informa que en ese caso debe reabrirse el debate para votar esta nueva indicación y rechazar la ya aprobada y así el proyecto de ley en estudio no tenga normas abiertamente contradictorias.

La Comisión **acuerda** reabrir el debate por unanimidad sobre la indicación N° 1 ya aprobada.

La **jefa de asesores del Ministerio de Economía, señora Michelle Labbé**, explica que en esta nueva indicación propuesta (N° 2), se salva una situación de la ley actual, cual es que no hay ninguna compensación en los retrasos de los vuelos que sean de menos de tres horas.

El primer retraso que es de una a tres horas de retraso, actualmente, en la ley vigente la compensación de retraso es cero y para los superiores a cuatro horas queda igual en el caso de los vuelos de mayor distancia y levemente superior en los casos de vuelos de menor kilometraje.

De hacer una tabla comparativa para cada una de las opciones de vuelos, en la nueva alternativa siempre es mejor o a lo menos igual a lo que existe hoy. Agrega que a nivel internacional, las compensaciones siguen esta tabla y lo que se ha hecho es adaptarse a ese nivel internacional.

Sostiene que la propuesta anterior era igual en términos matemáticos, pero se entendía que bajaban las tasas y el cuadro que se propone otorga una clara comprensión.

La indicación N° 1 se pone nuevamente en votación y se rechaza por unanimidad. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x8x0).

Luego, puesta en votación la nueva indicación propuesta N° 2, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (8x0x0).

Por ende, se **rechazan** reglamentariamente el N° 1) del artículo 2.

N° 2), que pasa a ser N° 3).

2) Modifícase el artículo 133 A, en el siguiente sentido:

a) Reemplázase la letra a), por la siguiente:

“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 una hora.”.

b) Reemplázase la letra b), por la siguiente:

“b) Comidas y refrigerios según el tiempo de espera 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 una hora.”.

Se presenta una indicación de los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para intercalar al artículo 2° número 2, letra b) entre la frase “según el tiempo de espera” y “hasta” la siguiente oración: “equivalentes a una unidad de fomento aumentando progresivamente una unidad de fomento cada dos horas de espera.”.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por unanimidad**. Votan los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (0x11x0).

Acto seguido se formula una nueva indicación de la señora diputada Sofía Cid y de los señores diputados Jürgensen, Mellado, Naranjo y van Rysselberghe, para intercalar al artículo segundo número 2, letra b) entre la frase “según el tiempo de espera” y “hasta” la siguiente oración: “equivalentes a 0,5 unidades de fomento cada dos horas de espera.”.

Puesto en votación el numeral con la citada indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).

Por igual votación se **aprueba** la letra a) del N° 2 del artículo segundo.

N° 3), que pasa a ser N° 4).

3) Modifícase el artículo 133 B, en el siguiente sentido:

a) Agrégase en la letra b), a continuación de la expresión “transportador” y antes del punto final (.) la expresión “y, en caso de retraso, que este fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida del vuelo inicialmente reservado.”.

Se presentan las siguientes indicaciones.

1.- De los diputados señores Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para eliminar el literal a) del número 3, del artículo segundo.

La **señora Miche Labbé** explica que la propuesta señalaba que las prestaciones asistenciales que se iban a entregar a los pasajeros exigían un retraso superior o mayor a tres horas, lo que no tiene sentido, porque ello seguía el formato de tres horas para el atraso del avión, pero en el caso de las prestaciones asistenciales a los pasajeros, la indicación de los diputados es correcta en cuanto no se necesita tener un mínimo de horas para ser responsables de prestaciones asistenciales por el retraso. Por ello proponen que la ley se mantenga como está, considerando solo que se debe por causa del retraso.

Precisa que por reglamento, el aeropuerto debe tener ciertas prestaciones asistenciales y las líneas aéreas deberán considerarlas de ahora en adelante.

Puesta en votación la indicación, se aprueba por **unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).
En consecuencia se rechaza el N° 3) del artículo segundo.

Nuevo N° 4), referido al artículo 133 C.

Indicación de los diputados señoras Sofía Cid y Karin Luck y señores Miguel Mellado, Harry Jürgensen, Naranjo, Torrealba y Longton, al artículo del Código Aeronáutico, para sustituir la frase “a solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web.”, por la siguiente:

“al pasajero a través del mismo medio que se hubieren utilizado al momento de realizar el pago del pasaje. En caso de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero para que este señale el medio por el que se realizará la restitución. La restitución deberá realizarse en un plazo máximo de 10 días desde no haberse verificado el viaje y frente al retraso injustificado, se recargará dicha restitución en un 50 por ciento a favor del pasajero cada 30 días.”.

El **diputado Miguel Mellado** explica que actualmente la ley señala que la devolución de la tasa de embarque debe ser pedida y lo que se propone en la indicación es que sea la aerolínea la que deba pagarla sin esperar el requerimiento de la persona y al efecto debe consultar donde hacer la devolución. Hace presente que la ley contempla la devolución de las tasas, cargos y derechos aeronáuticos, pero a requerimiento del pasajero y reitera que la indicación es que ello sea devuelto al pasajero que no viaja, sin necesidad que este deba requerirlo.

Puesta en votación esta nueva indicación 55 ter, **se aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).

Nuevo N° 5), referidos a los nuevos artículos 133 G, H, e I.

Luego se presentan **nuevas indicaciones**:

1.- De los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para reemplazar en el artículo 2 número 3 letra a) la expresión “tres horas” por “una hora.”.

La indicación es **retirada** por sus autores.

2.- Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar el siguiente nuevo artículo 133 H:

“Artículo 133 H.- El transportista no podrá denegar o condicionar el embarque de un pasajero a causa de la no utilización del vuelo indicado en algunos de los tramos del itinerario, si este se presenta oportunamente al chequeo y embarque.”.

La indicación es **retirada**.

3.- Indicación de los diputados señora Sofía Cid y señores Barrera, Bernales Jürgensen, Miguel Mellado, Naranjo, Garín, van Rysselberghe Pedro Velásquez para agregar el siguiente artículo 133 H:

“Artículo 133 H (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.”.

La representante del Ejecutivo, señora Michele Labbé, explica que se trata de cambios de redacción para clarificar la indicación en cuanto no sólo se trata de fracciones del viaje, sino que de la ida y vuelta que puede tener el mismo problema.

Puesta en votación esta nueva indicación, se **aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).

4.- Indicación de los diputados señora Sofía Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Miguel Mellado y Naranjo, para agregar el siguiente artículo 133 I, nuevo:

“Artículo 133 I.- (Artículo 133 H) En viajes de grupos familiares, el transportador deberá contar con sistemas que detecten que se trata de una familia y asignará asientos juntos al momento de la compra. En caso que los asientos sean limitados, el transportador tomará las medidas para que niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos con al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva.”.

La **señora Michel Labbé** señala que esta es una tendencia mundial, en términos que la familia o los menores puedan viajar junto a un acompañante, aunque la diferencia está en lo que se entienda por menor según cada legislación. Aclara que en este caso se usa el concepto de menor de edad para los casos de viaje, que es cuando deben ir acompañados o se usa el servicio de aeromoza a cargo, que son los 14 años. La idea es evitar el pago de un recargo por el padre que debe sentarse al lado de su hijo y que el sistema haga esta asignación automáticamente.

Puesta en votación esta nueva indicación 56 bis, se **aprueba por unanimidad**. Votan a favor los diputados señora Sofía Cid, señores Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Harry Jürgensen; Miguel Mellado; Jaime Naranjo, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto; Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (11x0x0).

Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar el siguiente nuevo artículo 133 J:

“Artículo 133 J.- En caso de cambio de ruta, fecha, o vuelo que implique un aumento en el costo del pasaje, el interesado podrá abonar el costo del billete original y pagar la diferencia.”.

La indicación es **retirada** por sus autores.

5.- Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar el siguiente nuevo artículo 133 K.

“Artículo 133 K.- (Artículo 133 I) El periodo de validez de un pasaje puede extenderse si el pasajero prueba, fehacientemente, a través de un certificado médico y con la debida antelación, que por enfermedad o incapacidad está temporalmente impedido de viajar.

Igualmente, en el caso del pasajero que sea estudiante de instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación, que por motivos de fuerza mayor, o caso fortuito, vea aplazados sus exámenes. En este caso deberá acreditarse dicho hecho por la dirección y jefatura de docencia de la institución respectiva.

Tal período podrá ser extendido por el transportador por un plazo máximo de 30 días; conservando el pasajero, dentro de dicho plazo, su derecho a reprogramar el viaje o transferir el billete a un tercero.”.

La indicación es **retirada** por sus autores.

6.- Luego se presenta una **indicación por los diputados señora Sofía Cid y señores Bernales, Garín, Miguel Mellado, Jürgensen y Naranjo**, para agregar un nuevo artículo 133 K.

“Artículo 133 K.- (Artículo 133 I) El periodo de validez de un pasaje puede extenderse si el pasajero prueba, a través de un certificado médico y con la debida antelación, que por enfermedad propia o de su cónyuge, conviviente civil, padres o hijos, está temporalmente impedido de viajar.”.

El **diputado Boris Barrera** observa que la indicación se refiere al concepto de “debida antelación” y pregunta qué tiempo debe entenderse por tal.

La **señora Michel Labbé** es de la opinión que al presentar un certificado médico la “debida antelación” se debe entender que es el mismo momento.

El **diputado Miguel Mellado** es de la idea que se debe limitar temporalmente esta situación y propone que se fije como tal, la hora de cierre del vuelo, por ejemplo.

La indicación es **retirada** por sus autores.

7.- Luego, sobre la misma materia se formula una **indicación del diputado Harry Jürgensen para agregar el siguiente artículo 133 K:**

“Artículo 133 K: (Artículo 133 I) El periodo de validez de un pasaje puede extenderse si el pasajero prueba, a través de un certificado médico emitido a más tardar el día del vuelo, y presentado hasta el momento del vuelo o hasta las 24 horas posteriores al horario programado de éste, que por enfermedad propia o de su cónyuge, conviviente civil, padres o hijos, está temporalmente impedido de viajar. Para hacer uso de ese derecho se considerará el precio pagado por el pasaje no utilizado a causa del impedimento, el que deberá ser devuelto en su totalidad, sin perjuicio de que si el cambio se realiza por un vuelo de mayor precio el pasajero deberá pagar la diferencia. El pasajero tendrá hasta un año, contado desde la fecha del vuelo no efectuado, para hacer uso de este derecho. Sin perjuicio de lo anterior, en un plazo de 30 días corridos desde la presentación del certificado médico que acredita el impedimento temporal para viajar el pasajero tendrá derecho a solicitar la devolución del monto pagado.”.

La **jefa de asesores del Ministerio de Economía, Michelle Labbe**, expresa su preocupación por el hecho que se puede entregar el certificado médico o su comprobante hasta 24 horas después y sin dar aviso. Considera que para que eso funciones, es importante que exista aviso previo a la línea aérea, no importa que después se entregue el respectivo certificado, de manera que la línea pueda ocupar ese espacio o de lo contrario significa que la persona que tenía el cupo no lo cedió y no podría reclamar después.

Agrega que por lo general, se comunica a la línea aérea que entrega un número o código de verificación, con lo cual se acompaña luego el respectivo certificado.

Finalmente, se formula una **indicación de la diputada Sofía Cid y del diputado Renato Garín, para agregar el siguiente artículo 133 K:**

“Artículo 133 K.- (Artículo 133 I) El período de validez de un pasaje podrá extenderse si el pasajero prueba, a través de un 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 un plazo de 24 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 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 desde la fecha programada del vuelo original. Sin perjuicio de lo anterior, el pasajero tendrá 30 días para solicitar la devolución del monto pagado a contar desde la fecha del certificado médico que acredita el impedimento.”.

Puesta en votación esta nueva indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados señora Cid y señores Barrera, Bernales, Garín, Jürgensen, Lavín, Mellado, Naranjo, Rentería, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, van Rysselbeghe y Pedro Velásquez (13x0x0).

Nuevo N° 6), referidos al artículo 134.

Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar en el artículo 134 del Código Aeronáutico, el siguiente nuevo inciso final.

“En el caso de traslado de mascotas, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente la seguridad y el bienestar de estas.”.

El **diputado Pedro Velásquez** apunta a que no se tenga un concepto claro de lo que se debe entender por mascota.

La **señora Michel Labbé** señala que el Código Aeronáutico tiene una regulación para mascotas, lo que se propone es que esa regulación sea ley.

El **diputado Miguel Mellado** se muestra partidario de la indicación y observa que se deberá redactar de manera que comprenda el concepto de mascota que manejan en las aerolíneas con el concepto general de mascotas. Propone que quede pendiente.

Indicación de los diputados Alejandro Bernales, Boris Barrera, Jaime Naranjo, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar en el artículo 134 del Código Aeronáutico, el siguiente nuevo inciso final:

La indicación es retirada por sus autores.

Luego se formula una **Indicación por los diputados Sofía Cid, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Jaime Naranjo, Renato Garín, Rolando Rentería, Pedro Velásquez, Alexis Sepúlveda, Miguel Mellado** para agregar en el artículo 134 del Código Aeronáutico el siguiente inciso:

“En el caso del traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente la seguridad y el bienestar de estas.”.

El **diputado Renato Garín** aclara que no se trata de qué animales se pueden o no trasladar en avión. Se habla de cuáles son las condiciones de seguridad para el transporte de los animales.

La **señora Michelle Labbe** complementa señalado que se trata “en el caso de traslado”, es decir, se acepta el traslado de un animal se deben cumplir las condiciones necesarias de seguridad para ello, por lo tanto la línea aérea puede negarse al traslado de animales.

Puesta en votación esta indicación, se aprueba por se aprueba por **unanimidad**. Votan los diputados Boris Barrera; Alejandro Bernales; Renato Garín; Hugo Rey, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velásquez. (8x0x0).

ARTÍCULO TERCERO.

A través de este artículo, por dos numerales, se modifica el Código Sanitario, de la forma que indica:

1) Derógase el inciso duodécimo del artículo 101.

2) Agrégase el siguiente artículo 101 bis, nuevo:

“Artículo 101 bis.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 100 y en otras disposiciones sobre venta de medicamentos a distancia establecidas en este Código, podrá emitirse receta electrónica. La receta electrónica deberá constar en un documento electrónico, cuyos requisitos serán determinados en un reglamento, con el objeto de garantizar la identidad del profesional que prescribe, así como la del paciente y la observancia de otras disposiciones sobre venta de medicamentos de este Código.

En los casos en que se emita receta electrónica según las disposiciones de este artículo, ésta podrá registrarse por el facultativo autorizado en la Central Electrónica de Recetas, incluyendo la identificación de las farmacias a las que el paciente ha autorizado preliminarmente para descargar la receta, de haber hecho tal elección.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso precedente, los medicamentos cuya prescripción deba hacerse mediante receta cheque y receta retenida, en conformidad al reglamento, deberán obligatoriamente registrarse en la Central Electrónica de Recetas, cuando dicha prescripción se haga a través de receta electrónica.

Los elementos técnicos requeridos para el envío de recetas electrónicas mediante el sistema que trata el inciso segundo de este artículo, y el funcionamiento, operación y administración de la Central Electrónica de Recetas, se determinarán en un reglamento expedido por el Ministerio de Salud.

Los datos de las recetas médicas serán considerados datos sensibles, aplicándose en consecuencia lo dispuesto en las leyes N° 19.628 y 20.584.”.

La Comisión por unanimidad acuerda poner en votación única el artículo tercero íntegro.

Puesto en votación el artículo tercero, se **rechaza por no alcanzar el quórum de aprobación**. Votan a favor los diputados Harry Jürgensen, Miguel Mellado y Pedro Velásquez. Votan en contra los diputados Alejandro Bernales, Alexis Sepúlveda y Raúl Soto. Se abstienen los diputados Joaquín Lavín y Enrique van Rysselberghe. (3x3x2).

Indicación de los diputados los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para introducir el siguiente artículo cuarto, nuevo.

“Artículo cuarto.- Modificase el decreto 307, de 1978, del ministerio de Justicia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 15.231, sobre organización y atribuciones de los juzgados de policía local, intercalando en el artículo 54 un nuevo inciso tercero, pasando el tercero a ser cuarto, del siguiente tenor: “Respecto del ejercicio de las acciones que emanan de la Ley 19.496, el plazo para ejercerlas será de dos años contados desde que se hubiere celebrado el contrato o se hubiere cometido la infracción.”.

La indicación es **retirada por sus autores**.

NUEVO ARTÍCULO TERCERO.

Indicación de los diputados Barrera, Raúl Soto, Pedro Velásquez y Alexis Sepúlveda para agregar el artículo cuarto siguiente, que pasa a ser artículo tercero:

Artículo cuarto.- Suprímase en el inciso primero del artículo primero transitorio, de la ley N° 21.081, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, el guarismo “26”.

La asesora señorita Lía Arroyo explica que la modificación propuesta originalmente era que el plazo de prescripción del artículo cuarto en lo infraccional quedara en dos años, pero esa modificación ya se realizó mediante la ley N° 21.081. El problema es que en esta ley, en su articulado transitorio, establece una entrada en vigencia progresiva para este nuevo plazo de prescripción.

Esta indicación elimina de ese ingreso progresivo el artículo 26, que alude al nuevo plazo de prescripción de dos años, de modo que aprobado este proyecto de ley rige inmediatamente el plazo de prescripción aprobado en el articulado permanente.

Puesta en votación la indicación **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Bernales, Jürgensen, Lavín, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda, Raúl Soto, Van Rysselberghe y Pedro Velasquez. (8x0x0).

**

NUEVO ARTÍCULO CUARTO.

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para agregar un nuevo artículo quinto que modifica el inciso primero del artículo 9 de la ley 18.010 en el siguiente sentido:

- a) Añadir al inicio del inciso la palabra “No”
- b) Para eliminar la frase “En ningún caso la capitalización podrá hacerse por periodo inferior a treinta días”
- c) Para eliminar el inciso segundo y tercero.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por mayoría de votos**. Votan en contra los diputados Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín,

Enrique van Rysselberghe y Pedro Velasquez. Se abstienen los diputados Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda y Raúl Soto. (0x5x3).

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda al artículo 10 de la ley N° 18.010:

a) Para eliminar la siguiente expresión de la letra a) del artículo 10 de la ley 18.010: “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) En el inciso primero de la letra b) del artículo 10 de la ley 18.010, para eliminar la expresión: “y medio”.

c) Para eliminar la siguiente expresión de la letra b) del artículo 10 de la ley 18.010: “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”.

La señora Michelle Labbé propone que se rechace la indicación, porque además está dentro del proyecto de portabilidad financiera.

Puesta en votación la indicación, **se rechaza por mayoría de votos**. Votan en contra los diputados Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velasquez. Se abstienen los diputados Miguel Mellado, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda y Raúl Soto. (0x5x4).

Nueva indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda al inciso tercero del artículo 10, para reemplazar el guarismo 20% por 10%.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Alejandro Bernales, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velasquez, Miguel Mellado, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda y Raúl Soto. (9x0x0).

ARTÍCULO TRANSITORIO.

Artículo transitorio.- El reglamento al que se refiere el artículo tercero de esta ley, deberá dictarse dentro del plazo de un año contado desde su publicación en el Diario Oficial.”.

Indicación de los diputados Jaime Naranjo, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Renato Garín y Alexis Sepúlveda para suprimir el artículo transitorio.

La **señora Michelle Labbé** hace presente que el artículo a que se refiere el reglamento fue rechazado, de manera que esta indicación no tiene correlación.

Tanto el artículo transitorio como la indicación se dan por **rechazados reglamentariamente**.

NUEVO ARTÍCULO TRANSITORIO.

Indicación de los diputados señores Alexis Sepúlveda, Boris Barrera, Alejandro Bernales, Joaquín Lavín, Raúl Soto, Pedro Velásquez, para Agregar un nuevo artículo transitorio:

“Artículo transitorio. En los primeros seis meses desde la entrada en vigencia de esta ley, las líneas aéreas autorizadas a operar en Chile deberán informar a sus clientes y potenciales clientes de los cambios introducidos por la presente 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, imposibilidad de viaje por enfermedad, entre otros.

Esta información deberá publicarse, a lo menos, mediante letreros en oficinas de ventas y aeropuertos y deberá estar siempre disponible en la página web del transportador.”.

La **señora Michelle Labbé** explica que siendo la idea promover nuevos derechos de los consumidores, se busca promover estos nuevos derechos del consumidor mediante su publicidad.

Puesta en votación la indicación, **se aprueba por unanimidad**. Votan los diputados Alejandro Bernales, Renato Garín; Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Enrique van Rysselberghe y Pedro Velasquez, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda y Raúl Soto. (9x0x0).

Por las razones señaladas y por los argumentos que expondrá oportunamente el señor diputado informante, esta Comisión, haciendo las adecuaciones contempladas en el artículo 15 del reglamento, recomienda aprobar el siguiente:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) En el inciso segundo del artículo 3°:

a) Reemplázase en el literal e) el punto final (.) por un punto y coma (;).

b) Incorpórase la siguiente letra f):

“f) Los demás derechos establecidos en leyes, en especial, aquellos derechos consagrados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero. **Serán competentes para conocer de las controversias respecto de esta letra, los tribunales ordinarios de justicia**”.

2) En su artículo 3 bis:

a) Agrégase en la letra b), a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, la siguiente oración: “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, previo a la suscripción del contrato”.

b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer el derecho consagrado en este artículo, podrá”.

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 hubiere suspendido o congelado sus estudios o se encuentre moroso en dicha institución educacional.”.

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, en uso de las garantías establecidas en los artículos 19 y 20 de esta ley. Asimismo, la referida garantía para estos vehículos será de dos años o hasta los cien mil kilómetros.

Con todo, si la reparación del bien, dentro del período de garantía legal, conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que el vehículo sea nuevamente entregado a aquél. En este caso, el proveedor deberá proporcionar al afectado, otro vehículo de similares características al primero, siempre que la reparación demore 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 informar a los consumidores afectados, todo tipo de violación de seguridad que afectare sus bases de datos o 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 cualquier medio físico o digital que resulte más idóneo y que garantice su celeridad, dentro de un plazo máximo de 72 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 estos servicios las consultas y reclamos de los consumidores afectados.

Los consumidores podrán solicitar a los proveedores el historial de violaciones de seguridad digital a la hora de contratar un servicio o adquirir un producto. El proveedor no podrá negarse a entregar esta información cuando sea requerida, debiendo facilitar dicha información al consumidor.”.

6) En el artículo 16:

a) Reemplázase, al final de la letra f), la expresión “, y” por“;”.

b) Sustitúyese en la letra g) el punto final por la expresión “, y”.

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 el mismo y en la normativa aplicable, que signifiquen condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas utilizadas para la celebración del contrato. En este caso, el consumidor podrá ejercer sus derechos y poner término al contrato en la misma forma y condiciones que aquellas utilizadas para dicha contratación.”.

7) En su artículo 17:

a) En el inciso primero, añádese 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 comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva”.

b) Agregase el siguiente inciso final:

“Los contratos de adhesión deberán ser entregados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente”.

8) En el artículo 17 A:

a) Incorporase a continuación del punto final, que pasa a ser punto 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 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 al momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes y /o servicios contratados.”.

9) En su artículo 17 D:

a) Agrégase en el inciso tercero, a continuación del punto aparte, que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración: “Tratándose de las operaciones financieras regidas por esta ley, les será aplicable lo dispuesto en el inciso 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 con independencia del monto del capital adeudado. **Serán competentes para conocer de las controversias respecto de este inciso, los tribunales ordinarios de justicia**”.

b) Reemplázase en el inciso cuarto la frase “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 la siguiente “Asimismo, los proveedores deberán entregar, dentro del plazo de cinco días hábiles a los consumidores que lo soliciten los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados los consumidores con dicha entidad sin costo alguno.

En caso de retraso del plazo mencionado, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras dure el retraso de la respuesta del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, estos deberán ser devueltos en un periodo de cinco días contados desde el momento del cobro. En caso contrario el consumidor podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero para solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados, así como el cobro de costo por término o pago anticipado.”.

10) En su artículo 20:

a) Reemplázase el encabezado del inciso primero, por el siguiente:

“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 para que el consumidor conozca este derecho, debiendo constar su opción por escrito, en los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.”.

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 efectiva la garantía para ejercer los derechos establecidos en este artículo.”

11) En su artículo 21:

a) Sustitúyese en el inciso primero el vocablo “tres” por “seis”.

b) Intercalase en el inciso segundo, a continuación de la palabra “importador” la siguiente oración: “. En caso 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 su reposición o la devolución de la cantidad pagada.”.

c) Reemplázase el inciso noveno, por el siguiente:

“Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, ella no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley.”.

12) Agrégase el siguiente artículo 23 bis, nuevo:

“Artículo 23 bis. En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar a los consumidores, por escrito en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

a) Los derechos que asisten al 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 a esta disposición; y

e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá a su pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde producida la denegación del embarque, dando siempre la opción al consumidor de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.”.

13) Incorporase el siguiente inciso final al artículo 25:

“Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”.

14) Reemplázase el encabezado del inciso primero del artículo 37, por el siguiente:

“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:”

15) 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 como requisito exigir la acreditación de recursos económicos suficientes para solventar las obligaciones surgidas de estos actos o, en su defecto, la constitución de una garantía personal que caucione el cumplimiento de tales deudas.”.

Artículo 2. Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico:

1) En el artículo 131, agrégase el siguiente inciso final:

“Frente a cualquier cambio en el itinerario originalmente adquirido por el pasajero, el transportador deberá informar mediante comunicación oficial sobre esta modificación, dando a conocer con claridad el nuevo itinerario. Asimismo, esta comunicación deberá realizarse cada vez que el transportador modifique el itinerario previamente informado al pasajero. La comunicación deberá ser por escrito, por el medio más expedito posible. Para los efectos de esta comunicación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, informará al transportador, en forma directa o a través de agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”

2) En el artículo 133, reemplázase el número 2.-, por el siguiente:

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 a la siguiente tabla:

| Distancia vuelo denegado de embarque (km) | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas | Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas |
|---|--|--|---|
| Menos de 500 km | 2 UF | 2 UF | 2,5 UF |
| Entre 500 km y 1.000 km | 3 UF | 3 UF | 3,75 UF |
| Entre 1.000 km y 2.500 km | 4 UF | 4 UF | 5 UF |
| Entre 2.500 km y 4.000 km | 8 UF | 10 UF | 10 UF |
| Entre 4.000 km y 8.000 km | 12 UF | 15 UF | 15 UF |
| Más de 8.000 km | 16 UF | 20 UF | 20 UF |

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores..

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 otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado 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 unidades de fomento cada dos horas de espera 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 una hora.”.

4) En el artículo 133 C, sustitúyese la frase “a solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web.”, por la siguiente: “al pasajero a través del mismo medio que se hubieren utilizado al momento de realizar el pago del pasaje. En caso de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero para que este señale el medio por el que se realizará la restitución. La restitución deberá realizarse en un plazo máximo de 10 días desde no haberse verificado el viaje y frente al retraso injustificado, se recargará dicha restitución en un 50 por ciento a favor del pasajero cada 30 días.”.

5) Intercálanse los siguientes artículos 133 G, 133 H y 133 I:

“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.”.

“Artículo 133 H. En viajes de grupos familiares, el transportador deberá contar con sistemas que detecten que se trata de una familia y asignará asientos juntos al momento de la compra. En caso que los asientos sean limitados, el transportador tomará las medidas para que niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos 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 un plazo de 24 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 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 programada de viaje original.

Sin perjuicio de lo anterior, el pasajero tendrá 30 días para solicitar la devolución del monto pagado, a contar de la fecha del certificado médico que acredita el impedimento.”.

6) Añádese en el artículo 134, el siguiente inciso final:

“En el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones que aseguren razonablemente la seguridad y el bienestar de estos.”.

Artículo 3. En el inciso primero del artículo primero transitorio de la ley N° 21.081, que modifica la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, suprímese el guarismo “26”.

Artículo 4. 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, sustitúyese el guarismo “20%” por “10%”.

Artículo transitorio. En los primeros seis meses desde la entrada en vigencia de esta ley, las líneas aéreas autorizadas a operar en Chile deberán informar a sus clientes y potenciales clientes los cambios introducidos por la presente 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, imposibilidad de viaje por enfermedad, entre otros.

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.”.”.

Sala de la Comisión, a 9 de octubre de 2019.

Tratado y acordado en sesiones de fecha 5 y 19 de marzo, 2, 9, 16 y 23 de abril, 7, 14 y 28 de mayo, 6 de agosto, 3 y 10, y 25 de septiembre y 2 de octubre de 2019, , con la asistencia de la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Renato Garín, Harry Jürgensen, Joaquín Lavín, Miguel Mellado, Jaime Naranjo, Rolando Rentería, Alexis Sepúlveda, Gabriel Silber, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez (Presidente).

Reemplazos temporales

La diputada señora Sofía Cid, fue reemplazada por el diputado señor Hugo Rey, los días 9 y 16 de abril de 2019; por el diputado señor Jorge Rathgeb, el 23 de abril de 2019 y por el diputado señor Sebastián Torrealba el 2 e octubre de 2019.

El diputado señor Alexis Sepúlveda, fue reemplazado por el diputado señor Karim Bianchi, el 23 de abril de 2019, y después por la diputada señora Marcela Hernando, el 3 de septiembre de 2019.

El diputado señor Rolando Rentería fue reemplazado por el diputado señor Nino Baltolu, el 14 de mayo de 2019.

El diputado señor Jürgensen, Harry fue reemplazado por el Diputado Torrealba, Sebastián, el 28 de mayo de 2019, y después por el diputado señor Hugo Rey, el 3 de septiembre de 2019.

Asisten además el senador señor Felipe Kast; los diputados señores Pablo Kast, Javier Hernández, Cosme Mellado, Cristhian Moreira, Leonardo Soto, y Joanna Pérez.

ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión