

Oficio N° 15.082

VALPARAÍSO, 16 de octubre de 2019

A S.E. EL
PRESIDENTE DEL
H. SENADO

Tengo a honra comunicar a V.E. que, con motivo del mensaje, informe y demás antecedentes que se acompañan, la Cámara de Diputados ha aprobado el proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, correspondiente al boletín N° 12.409-03, del siguiente tenor:

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. Incorpórase en el inciso segundo del artículo 3 la siguiente letra f):

"f) Los demás derechos establecidos en las leyes, en especial, aquéllos consagrados en la ley N° 18.010, que Establece normas para las

operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Los tribunales ordinarios de justicia serán competentes para conocer de las controversias que surjan respecto de lo dispuesto en esta letra.”.

2. En la letra b) del artículo 3 bis:

a) Agrégase a continuación de la frase “a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario”, el siguiente texto: “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, en forma previa a la suscripción del contrato.”.

b) Reemplázase la expresión “Para ello podrá” por la frase “Para que el consumidor pueda ejercer su derecho, 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 haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva 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, para hacer efectivas las garantías establecidas en los artículos 19 y 20 de esta ley, las que podrán ejercerse dentro del plazo de dos años o hasta los cien mil kilómetros.

Con todo, si la reparación del bien dentro del período de garantía conlleva privar de su uso al propietario, este plazo se suspenderá hasta que le sea entregado el vehículo. En caso de que la reparación se extienda por un término superior a cinco días hábiles, el proveedor deberá proporcionar al afectado otro vehículo de similares características.".

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 informarles de todo tipo de violación de seguridad de sus bases de datos o de aquellas de las que se sirvan y que contengan información de sus clientes o usuarios, 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 setenta y dos 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 éste las consultas y reclamos de los consumidores afectados.

Los consumidores podrán solicitar a los proveedores el historial de violaciones de seguridad digital al contratar un servicio o adquirir un producto. El proveedor no podrá negarse a proporcionar esta información cuando sea requerida por el consumidor."

6. En el artículo 16:

a) Reemplázase al final de la letra
f) la expresión ", y" por un punto y coma.

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 él y en la normativa aplicable, que signifiquen condiciones más gravosas para el consumidor que aquéllas utilizadas para su celebración. En este caso, el consumidor podrá ejercer sus derechos y poner término al contrato en la misma forma y condiciones utilizadas para dicha contratación.”.

7. En el artículo 17:

a) Añádese en el inciso primero, 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) Agrégase el siguiente inciso final:

"Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente."

8. En el artículo 17 A:

a) Incorpórase a continuación del punto final, que pasa a ser punto y 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 de 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 en el momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados."

9. En el artículo 17 D:

a) Agrégase en el inciso tercero, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser punto y seguido, las siguientes oraciones: "Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos 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 que indica, con independencia del monto del capital adeudado. Los tribunales ordinarios de justicia serán competentes para conocer de las controversias que surjan respecto de lo dispuesto en este inciso.

b) Reemplázase en el inciso cuarto la oración "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 las siguientes: "Asimismo, los proveedores deberán entregar a los consumidores que lo soliciten, dentro del plazo de cinco días hábiles, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos sin costo alguno. En caso de incumplimiento de dicha obligación dentro del mencionado plazo, la deuda no generará interés ni reajustes de ningún tipo mientras no se verifique dicha entrega por parte del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, éstos deberán ser devueltos en el plazo de cinco días

contado desde el momento del cobro. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero con el fin de solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados, así como el cobro del costo por término o pago anticipado.”.

10. En el inciso final del artículo 17 H:

a) Intercálase luego de la palabra “consumo” y antes del pronombre “se”, la frase “, o la aplicación de descuentos adicionales al precio de éstos,”.

b) Elimínase la oración final.

11. En el artículo 20:

a) Reemplázase el encabezado del inciso primero por el siguiente:

“Artículo 20.- 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. En los casos que a

continuación se señalan, deberá constar su opción por escrito, 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 el derecho establecido en este artículo.".

12. En el artículo 21:

a) Sustitúyese en el inciso primero el vocablo "tres" por "seis".

b) Agrégase en el inciso segundo, a continuación del punto y seguido, la siguiente oración: "En caso de 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 entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.".

c) Reemplázase el inciso noveno por el siguiente:

"La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20

de esta ley respecto de los bienes amparados por ella.”.

13. Agrégase el siguiente artículo 23 bis:

“Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

a) Los derechos del 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 de esta disposición.

e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso de que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación del embarque. El consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.”.

14. Incorpórase en el artículo 25 el siguiente inciso final:

“Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”.

15. Reemplázase el encabezado del inciso primero del artículo 37 por el siguiente:

“Artículo 37.- 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:".

16. 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 exigirles que acrediten contar con recursos económicos suficientes para solventar las obligaciones que surjan de estos actos o, en su defecto, que constituyan 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. Agrégase en el artículo 131 el siguiente inciso final:

"Cualquier cambio en el itinerario originalmente adquirido por el pasajero deberá ser informado por el transportador mediante comunicación oficial que deberá hacerse por escrito, por el medio más expedito posible. Además, en ella dará a conocer

con claridad el nuevo itinerario. Esta comunicación deberá efectuarla el transportador cada vez que modifique el itinerario previamente informado al pasajero. Para tales efectos, en el momento de reservar o comprar su billete de pasaje, el pasajero informará al transportador, en forma directa o a través de agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.

2. Reemplázase en el artículo 133, 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 con la siguiente tabla:

Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3	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 esas compensaciones no podrá posteriormente ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en 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 naturaleza similar, si es que la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere 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 la diferencia entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere superior a una hora.”.

4. Sustitúyese en el artículo 133 C la frase “restituirse a solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web” por el siguiente texto: “restituírsele a través del mismo medio que haya utilizado en el momento de pagar el pasaje. En caso de haberse verificado el pago en efectivo, el transportador deberá contactar al pasajero con el fin de que éste señale el medio para efectuar la restitución, la que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en el 50 por ciento en favor del pasajero cada treinta 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.- El transportador deberá contar con sistemas para detectar que viaja una familia y asignará asientos contiguos en el momento de la compra. En caso de que los asientos sean limitados, el transportador tomará las medidas para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los 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 el plazo de veinticuatro 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 de 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 del viaje original.

Sin perjuicio de lo anterior, el pasajero tendrá treinta 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 su seguridad y bienestar."

Artículo 3.- Sustitúyese 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, el guarismo "20%" por "10%".

Artículo transitorio.- En los primeros seis meses contados desde la entrada en vigencia de esta ley, las líneas aéreas autorizadas a operar en Chile deberán informar a sus clientes y potenciales clientes las modificaciones introducidas

por esta 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 e imposibilidad de viaje por enfermedad.

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.".

Hago presente a V.E. que el número 1 y letra a) del número 9, ambos del artículo 1 del proyecto de ley, fueron aprobados, tanto en general como en particular, con el voto favorable de 105 diputados, de un total de 155 en ejercicio, dándose cumplimiento así a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República.

Dios guarde a V.E.

M^a. LORETO CARVAJAL AMBIADO
Presidenta en ejercicio de la Cámara de Diputados

LUIS ROJAS GALLARDO
Secretario General (S) de la Cámara de Diputados