Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, prohibiendo la emisión de boletas, boletos, comprobantes, recibos, saldos y cualquier documentación usando papel químico o termosensible, o cualquier tecnología que limite o disminuya la legibilidad
o certeza en cuanto al contenido de la prestación, su fecha o su monto
Boletín N° 8424-03

CONSIDERANDO:

En los hechos:

1.- Que gran parte de los establecimientos utilizan papel térmico o termo sensible en sus boletas y recibos. Así el conocido como "papel de fax" tiene múltiples usos, desde la emisión de boletas en supermercados, hasta el papel recibo de tarjetas de crédito, pasando por el denominado papel médico, boletos de peaje, comprobantes de pago, saldos de bancos, parquímetros, boletas de farmacias, etc.

1.- Que los papeles térmicos pertenecen a los papeles estucados. Éstos reaccionan con el calor aplicado por el cabezal térmico en impresoras térmicas transfiriéndolo directamente sobre el papel. Los colorantes del estuco reaccionan oscureciéndose y la imagen es creada en pocos segundos.

2.- Que sumado a lo anterior las boletas, papel recibo de tarjetas de crédito, papel médico, boletos de peaje, comprobantes de pago, saldos de bancos, parquímetros, etcétera impresas en papel termo sensible, pueden exponer a los consumidores al Bisfenol A, también denominado BPA, compuesto químico hormonal que ha sido vinculado con varios efectos riesgosos para la salud, por lo que su uso en determinadas industrias ha sido prohibido.[1]

---

[1] http ://www.elmu ndo.es/el mundosalud/2010/11/25/noticia

4.- Que no es infrecuente el que las boletas o recibos de determinados establecimientos tengan una duración limitada, sea por el papel con que están confeccionadas, sea por la tinta usada para imprimir tales documentos, lo cual genera no pocas complicaciones al momento de tener que hacer uso de los derechos garantidos en la normativa de protección de Derechos del consumidor.

En el Derecho:

4.- Que las boletas y recibos impresos en papel químico o termo sensible presentan serios problemas de certeza debido a que su legibilidad se toma limitada o nula, ya que el propio calor como su nombre lo indica, los destruye. De tal manera que no es inusual que las boletas impresas bajo este método y que hayan sido trasladadas o guardadas en un bolsillo de la propia vestimenta, en una billetera que se lleve pegada al cuerpo o en la guantera del vehículo, probablemente termine ilegible, haciendo imposible su utilización para acreditar o hacer algún tipo de reclamo.

Es menester tener en consideración a este respecto, que los derechos que establece la **Ley 19.496** de Protección a los derechos del consumidor, en particular a los que señalan los artículos 19 y 20[3] sólo se pueden hacer efectivos

---

[2] http://test.prochile.cl/exportadores/noticias/francia-prohbe-el-bisfenol-a-en-embalajes-de-alimentos

[3] Articulo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

Articulo 20.- En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;

o) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

d) Cuando el proveedor *y* consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

en su caso exhibiendo la póliza de garantía fechada y timbrada o en caso de que no esté fechada y timbrada al momento de la entrega del bien exhibiendo la factura o **boleta de venta,** como señala el artículo 21[4]. El mismo artículo señala que "Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o **boleta,** y que en todo caso para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor

---

e) Cuando 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 a que se refiere la letra e). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería *y* otros sea inferior a la que en ellos se indique,

Para los efectos del presente articulo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratar' "se de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Articulo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla cl artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador, Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo. Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el articulo 22. [9]s acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá infectarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su casa, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los articulo, 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple *y* aquel a que se refiere el inciso primero de este articulo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantia.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza. La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada *y* timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o bolera de venta, Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o **boleta** y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el articulo 70 del decreto Ley N' 125, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho *a* recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la **documentación respettiva,** salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes."

El artículo 37[5] de la Ley 19.496 también establece que "en toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:... b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la **boleta o en el comprobante** de cada transacción."

---

[5] Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá *quedar* registrada en la boleta o ***en el*** comprobante de cada transacción;

e) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés: 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantia. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 5. Cualquier otro importe permitido por ley;

d) Las alternativas de monto *y* nárnero de pagos a efectuar y su periodicidad;

e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y

1) La *tasa* de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la par te que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, *y* la eventual información sobre ella que podrá proporcionarte a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalirlad,s y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, *y* siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envio al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días *y* horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, *y,* en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterias, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) *y* b).

El artículo 40[6] de la misma ley dispone que en los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta última circunstancia. En todo caso, cuando el consumidor lo solicite, el proveedor deberá especificar, en la correspondiente **boleta** o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

El artículo 41[7] obliga también a que el prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la **boleta,** recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

Así las cosas, se debe recordar que el Código Civil establece que las obligaciones que consistan en un contrato que contenga la entrega o promesa de una cosa que valga más de 2 UTM[8], debe constar **por escrito,** por tanto no podrían acreditarse mediante la prueba de testigos.

Finalmente si bien se pueden apreciar algunas ventajas respecto a otros métodos de impresión, como la rapidez, menor mantenimiento, dado que el usuario simplemente coloca el papel en la impresora y no es necesario que ningún

[6] Articulo 40.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio de emplear en tal reparación componentes o repuestos adecuados al bien de que se trate, ya sean nuevos o refaccionados, siempre que se informe al consumidor de esta Ultima circunstancia.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones o indemnizaciones que procedan, a que sc obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos correspondientes al servicio contratado.

En todo caso, cuando eI consumidor lo solicite, eI proveedor deberá especificar, en la correspondiente boleta o factura, los repuestos empleados, el precio de los mismos y el valor de la obra de mano.

[7] Articulo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la **boleta, recibo u otro documento,** el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o darlo ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta dias hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos. Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del articulo 21 de esta ley.

[w] Art. 1709. Deberán constar por escrito los actos o contratos que contienen la entrega o promesa de una cosa que valga más de dos unidades tributarias.

otro insumo (tintas, cintas o tóner), o el evitar ruidos innecesarios como el de las impresoras matriciales, son ventajas que aprovechan principalmente a una de las partes cual es el emisor del ticket, boleta o recibo. Además se puede retrucar que las impresoras matriciales tienen numerosas alternativas menos ruidosas, rápidas y ciertamente el desarrollo y avance tecnológico hace cada vez más barato el acceso a otras tecnologías de impresión que si cumplan las finalidades de certeza y seguridad buscadas con este proyecto.

Por tanto y teniendo en consideración que el rol que compete al Honorable Congreso Nacional respecto a la protección y debidos resguardos para los derechos de los consumidores, que tienen en las boletas y garantías su principal defensa, es que considerarnos que se debe legislar para garantizar el adecuado

ejercicio de los derechos de los consumidores resguardando la integridad del atestado de los documentos que los contienen, esto es, proveyendo resguardos mínimos para que las boletas,

Los Diputados abajo firmantes venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo Único:

En la Ley 19.496 que "Establece normas sobre protección de los Derechos de los consumidores," agréguese el siguiente Artículo 15 bis nuevo:

"*Es obligación de todo proveedor de bienes* o *servicios, el proporcionar un adecuado comprobante de las prestaciones realizadas que reúna las condiciones de legibilidad y duración en el tiempo, otorgando al menos certeza de la fecha, lugar de emisión, contenido de la prestación y monto establecido.*

Prohíbase la emisión de boletas, boletos, recibos, comprobantes, así como cualquier documentación que de acuerdo a la ley vigente pueda servir de garantía o constituir medio de prueba, que sean confeccionadas en papel térmico, termosensible, "papel fax", o mediante la utilización de cualquier tecnología, material, papel, insumo o tinta que anule, limite o haga excesivamente oneroso el hacerlo valer como medio de prueba."