



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.

BOLETÍN N° [12.409-03 \(3T\)](#)

HONORABLE CÁMARA:

La [Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo](#) viene en informar, en tercer trámite constitucional, el proyecto de la referencia, originado en un mensaje de S.E. el Presidente de la República, calificado con urgencia de suma.

I.- CONSTANCIAS PREVIAS:

Por acuerdo de los comités parlamentarios de 18 de diciembre de 2020 (oficio N° 16-129) y de 8 de abril de 2021 (oficio N° 16.444), y de conformidad con lo preceptuado en el artículo 120 del reglamento de la Corporación, corresponde a esta Comisión pronunciarse sobre los alcances de las modificaciones introducidas por el Senado y, si lo estimare conveniente, recomendar aprobar o desechar las propuestas.

Durante la realización de este trámite, la Comisión contó con la participación y colaboración de las siguientes personas, señoras y señores: El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, Lucas Palacios, la asesora legislativa de esa cartera, Ximena Contreras, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Lucas del Villar, junto a la jefa de la División Jurídica, Ana Karina Gómez y Andrés Pavón, de la Subdirección de Consumos Financieros.

II.- ALCANCE DE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR EL H. SENADO:

MODIFICACIONES PROPUESTAS POR EL SENADO.

ARTÍCULO 1

° ° °

Ha incorporado los siguientes números, nuevos:

“1. En el artículo 1°, número 3:

a) Agrégase, en el párrafo tercero, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser punto seguido, lo siguiente: “En el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los mismos.”.

b) Incorpórase como párrafo cuarto, nuevo, el siguiente:

“Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el proveedor deberá indicar claramente, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y periodo de tiempo que tarde dicho servicio.”.

El sentido de esta modificación es fortalecer la información básica comercial, incorporando la venta de bienes durables, aunque dicha regla de información en parte ya es exigible y se cumple por algunos proveedores, como por ejemplo en el caso de especificaciones para etiquetas de artefactos eléctricos, como lámparas, ampolletas y similares; lo mismo acontece en lo prescrito en el artículo 5º de la ley N° 18.233 que establece: “El que al vender un bien se comprometiere a proporcionar servicio técnico y repuestos e, injustificadamente, no prestare el servicio o no vendiere los repuestos dentro del plazo ofrecido, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales”. Por tanto, con la propuesta no se exige algo nuevo, sin que ahora se le debe informar al consumidor.

En relación con la letra b), aborda nuevamente una norma de información específica, pero ya contemplada como Información Básica Comercial

2. Agrégase el siguiente artículo 2º ter, nuevo:

“Artículo 2º ter.- Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4º del Título Preliminar del Código Civil.”.

El sentido de esta enmienda es establecer la regla de interpretación en favor de los consumidores y lo que se pretende es equilibrar una relación que cuenta con asimetrías de información y negociación. EN todo caso, los jueces y la doctrina ya han reconocido de forma amplia este principio y ahora tan sólo se procura recogerlo de forma expresa.

° ° °

Nº 1

Ha pasado a ser número 3, sustituido por el siguiente:

“3. En el artículo 3º:

a) Incorpóranse, en el inciso segundo, las siguientes letras, nuevas:

“g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y al momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.

Solo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y solo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que deberá constar por escrito. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo.

Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes de esta ley, lo que deberá ser informado

previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos.

h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, 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.

Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la señalada ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado.”.

b) Incorpórase un inciso tercero, nuevo, del siguiente tenor:

“Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes y reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos.”.

El alcance de estos cambios es garantizar el derecho -existente pero deficientemente consagrado- a acudir siempre a los tribunales competentes y se priva de eficacia a los pactos de arbitrajes obligatorios que sean previos al surgimiento de un conflicto y se establecen los mecanismos alternativos de solución de conflictos como forma de solución de conflicto y deberes de información del proveedor. Asimismo, sobre el procedimiento, se efectúa una derivación a las normas referidas a arbitraje establecidas en materia del Sello Sernac y se procura que el procedimiento arbitral en materias de consumo sea establecido de forma clara, predeterminada y para todas las materias de consumo, no sólo financieras. En conjunto con una suerte de supervigilancia del ente estatal competente, que aseguren la independencia e imparcialidad y eso se pretende con este cambio normativo, esto es la existencia de reglas que permitan incorporar una alternativa válida, eficiente y expedita para el consumidor.

La idea de incorporar una nueva letra h) es ratificar como parte del bloque de derechos del consumidor financiero aquéllos contemplados en la ley N° 18.010, no obstante, algunos de éstos ya están expresamente contemplados en la ley N° 19.496 (ej. prepago en art. 17 D), y bajo la protección de SERNAC por el artículo 2 bis vigente y se reducen las barreras actuales para el prepago de deuda por los consumidores, al hacer aplicable las reglas de prepago del artículo 10 ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado.

N° 2

Ha pasado a ser número 4, sustituido por el siguiente:

“4. Modifícase el artículo 3° bis, en el siguiente sentido:

a) Incorpórase en su encabezamiento, entre las expresiones “al contrato” y “en el plazo”, lo siguiente: “, sin expresión de causa,”.

b) Sustitúyese la letra b), por la siguiente:

“b) En los contratos celebrados 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.

Solo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, debiendo informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.

En los bienes o productos, excepcionalmente no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o se trate de bienes de uso personal.

Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y en caso que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.

Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad a este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien materia del contrato se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.”.

c) Incorpórase la siguiente letra c), nueva:

“c) Las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.”.

El sentido de estos cambios es fortalecer el derecho a retracto permitiéndose en todo contrato celebrado por medios electrónicos o aquellos en que excepcionalmente no se tuviera a la vista el bien, como ocurre en la gran mayoría de las legislaciones modernas.

El derecho es indisponible e irrenunciable en el caso de bienes y disponible para el proveedor en el caso de los servicios, al igual como lo es hoy. En ambos casos, además se refuerza la necesidad de informar al consumidor, previamente a la celebración del contrato, de la existencia y procedencia de tal derecho.

Se añade un nuevo caso para poner término unilateral al contrato por parte del consumidor y es cuando se refiere a las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.

N° 3

Ha pasado a ser número 5, reemplazado por el siguiente:

“5. Intercálase el siguiente artículo 3° quáter, nuevo:

“Artículo 3° quáter.- Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros

análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.

Dichos certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud.

La emisión de los mencionados certificados podrá ser realizada a través de medios electrónicos y deberá serlo en papel en los casos en que el establecimiento no cuente con medios electrónicos o así sea solicitado expresamente.”.”.

El alcance de este cambio es regular de mejor forma la disposición en materia de establecimientos de educación superior, que consiste en la gratuidad de los certificados de estudios, estado de deuda u otros análogos, pudiendo solicitar dichos certificados hasta por dos veces en un año.

Nº 4

Ha pasado a ser número 6, reemplazándose el artículo 12 C que propone, por el siguiente:

“Artículo 12 C.- Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.

Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados.

El proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles.”.

El sentido de este cambio es mejorar la información para el adquirente de un vehículo motorizado, referida a la garantía voluntaria y mantenciones. Es una norma de información que tiene por objeto dar a conocer al consumidor aquellas diligencias obligatorias que debe realizar para mantener la vigencia de la póliza de garantía voluntaria entregada por los proveedores de vehículos motorizados.

Se obliga al proveedor a entregar un valor aproximado de todas estas reparaciones y mantenciones, (elementos del precio que en la actualidad eran difíciles de acceder), lo que asegura que el consumidor cuente con la mayor cantidad de antecedentes que le permitan tomar una decisión de compra libre e informada. La técnica regulatoria consiste en la provisión de deberes de información (sobre las garantías, precios, talleres o servicios técnicos autorizados).

El inciso segundo, establece respecto de cualquier mantención que no diga relación con aquellas exigidas por la garantía voluntaria del proveedor, la prohibición a la limitación de servicios técnicos. De este modo, salvo por razones justificadas, por regla general las mantenciones podrán hacerse en cualquier

lugar. El sentido de la disposición radica en la necesidad de regular la captura que padecen los compradores de vehículos nuevos al tener que realizar las mantenciones y eventuales reparaciones del automóvil nuevo defectuoso ante los servicios técnicos autorizados por el proveedor.

El inciso tercero establece el derecho a recibir vehículo de similares características en caso de reparaciones de más de 5 días, cuando se trate de reparaciones que digan relación con la garantía legal o voluntaria.

N° 5

Ha pasado a ser número 7, reemplazándose el artículo 15 bis que propone, por el siguiente:

“Artículo 15 bis.- Las normas relativas al tratamiento de cualquier tipo de datos personales de los consumidores, incluyendo especialmente los de carácter comercial, contenidas en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, en especial en el Título III “De la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial”, y demás normas legales relacionadas, se considerarán normas especiales de protección de los derechos del consumidor, especialmente para los efectos de lo dispuesto en los artículos 2° bis, 58 y 58 bis de la presente ley.

Los proveedores que realicen el tratamiento de cualquiera de los datos mencionados en el inciso anterior, deberán dar estricto cumplimiento a las normativas que allí se señalan. Para estos efectos, deberán implementar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la reserva en el tratamiento de datos, con especial resguardo respecto de los fines para los cuales fueron autorizados por su titular.

En el supuesto de que los proveedores reporten una 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, será mandatoria la entrega de información a los consumidores de lo ocurrido, dentro de 24 horas contadas desde el referido reporte.

Esta comunicación se deberá efectuar de forma digital e incluirá las medidas de seguridad adoptadas en momentos previos y posteriores a la ocurrencia del hecho. En caso de no prosperar esta vía de contacto, esta misma información se pondrá en conocimiento del consumidor a través de medios físicos, telefónicos u otros idóneos que garanticen celeridad, dentro de un plazo de 72 horas contado desde el reporte señalado en el inciso anterior.

Las consultas y reclamos suscitadas con ocasión de este tipo de incidentes, se canalizarán a través del servicio de atención a los clientes que disponga cada proveedor.

Sin perjuicio de lo consagrado en los incisos anteriores, el responsable tendrá la obligación de informar, a petición del consumidor, la fuente de legitimidad del tratamiento de sus datos y de respetar, en todo caso, la finalidad para la cual fueron recolectados o almacenados.”.

Con este cambio, la norma ratifica la competencia del SERNAC para monitorear y supervisar en el cumplimiento de sus competencias (art. 58 y art. 58 bis) y ejercer acciones colectivas (art. 2 bis) en casos de daño a los consumidores por infracción a la ley N° 19.628. Este principio venía siendo uniformemente reconocido por las cortes en las acciones colectivas de SERNAC en la materia (ej. Corte Suprema Rol 4903-2015 y Rol 1533-2015).

El inciso segundo reitera un deber de conducta ya contemplado en la ley N° 19.628. Con todo, al tiempo de aplicar la regla sobre la obligación de implementar medidas de seguridad por parte del proveedor, se deberá considerar la heterogeneidad de proveedores en materia de consumo y sus niveles de tratamiento de datos.

Los incisos 3°, 4° y 5° fortalecen la protección del consumidor al asegurar que éste deberá ser informado de violaciones en la seguridad de sus datos personales. Se trata de una norma positiva, ya que por regla general los consumidores desconocen estos hechos. Al tratarse la protección de datos de un derecho fundamental (art. 19 CPR), quien efectúa tratamiento de datos se encuentra en una posición de garante de dichos datos.

N° 6

Ha pasado a ser número 8, con las siguientes modificaciones:

- Ha sustituido la letra h) que agrega, por la siguiente:

“h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.”.

° ° °

- Ha agregado la siguiente letra d), nueva:

“d) Elimínanse los incisos segundo y tercero.”.

El sentido de esta modificación es establecer una nueva tipología de cláusula abusiva, mediante la cual se regula la forma en que deben establecerse los derechos. En concreto, se prohíbe cualquier tipo de limitación que impida el libre ejercicio de los derechos.

Respecto a la eliminación de los incisos segundo y tercero, esto se explica por la nueva regulación en materia de arbitraje contemplada en el artículo 3, a través del cual se autoriza y regula el uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

° ° °

Ha incorporado el siguiente número, nuevo:

“9. Agrégase el siguiente artículo 16 C, nuevo:

“Artículo 16 C.- Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor.

Quando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor.”.

El alcance del cambio es incorporar un nuevo artículo, que beneficia al consumidor en cuanto a la interpretación de cláusulas ambiguas en los contratos de adhesión. EN todo caso, aquí se aborda una regla de interpretación contractual que ya se encuentra reconocida en el derecho común (por ejemplo artículo 1566 inciso 2° Código Civil), que tiene por objeto desentrañar el verdadero sentido y alcance de una disposición dudosa, en el sentido que la ambigüedad se interpreta contra el redactor, en este caso el proveedor.

o o o

N° 7

Ha pasado a ser número 10, sin modificaciones.

N° 8

Ha pasado a ser número 11, agregándose como letra c), la siguiente:

“c) Incorpórase el siguiente inciso final, nuevo:

“Al momento de la celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda dar término al contrato. Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación al monto a pagar para poner término anticipado al contrato.”.

El sentido de agregar esta disposición es fortalecer y proteger a los consumidores respecto de término de un contrato de adhesión.

N° 9

Ha pasado a ser número 12, con las siguientes modificaciones:

Letra a)

Ha contemplado el texto que esta letra propone, como párrafo segundo de la letra h), nueva, que se agrega en el inciso segundo del artículo 3° de la ley N° 19.496, con la redacción consignada en su oportunidad.

o o o

Ha considerado como letra a), la siguiente:

“a) Agréganse en el inciso octavo, a continuación del punto y aparte, que pasa a ser punto seguido, las siguientes oraciones: “Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores podrán solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago a las que se refiere el artículo 1° de la ley N° 20.009, mediante aviso a través de los canales o servicios de comunicaciones establecidos en el artículo 2° del mismo cuerpo legal. A contar del bloqueo permanente, el proveedor no podrá cobrar los costos de administración, operación y/o mantención.”.

El sentido de esta modificación propuesta por el Senado es dotar de una herramienta expedita al consumidor financiero para bloquear sus tarjetas de pago. En efecto, esta disposición pretende dar solución a aquellos casos en que el consumidor debe pagar una deuda contraída a través de su tarjeta de crédito, y está dispuesto a dar cumplimiento a dicha obligación, pero, en el intertanto, no desea mantener activa su tarjeta y así ahorrar los costos de mantención respectivos. Actualmente, la normativa no entrega una solución sencilla a este problema. Para solucionar esto, la norma propuesta provee un mecanismo expedito para bloquear la tarjeta, asegurando que el consumidor ahorre costos de mantención, sin alterar la obligación de pago de la deuda con el acreedor.

o o o

Letra b)

Ha sustituido las expresiones “inciso cuarto” por “inciso noveno”, “dentro del plazo de diez días hábiles” por “dentro del plazo de cinco días hábiles”, y “dentro del plazo de cinco días hábiles”, por “dentro de los plazos señalados en el inciso segundo de este artículo”.

N° 10

Ha pasado a ser número 13, sin modificaciones.

o o o

Ha considerado como número 14, nuevo, el numeral 16, con el siguiente texto:

“14. Incorpórase el siguiente artículo 17 N, nuevo:

“Artículo 17 N.- Previo a la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales a tal fin, debiendo informarle el resultado de dicho análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate. Con todo, en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.

Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados en conformidad a lo dispuesto en el artículo 17 K.

Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones precedentes.”.

El alcance de este cambio sugerido por el Senado es hacer obligatorio a todo proveedor financiero evaluar el riesgo de crédito, y de esa forma evitar préstamos predatorios o abusivos.

Esta norma ordena a las instituciones a informar activamente al consumidor el resultado de su evaluación de riesgo comercial. Esto permitiría al consumidor comprender su relación de endeudamiento y serviría como mecanismo para asegurar que la institución cumpla con su deber de evaluar el riesgo.

o o o

N° 11

Ha pasado a ser número 15, con las siguientes modificaciones:

Letra a)

La ha reemplazado por la siguiente:

“a) Reemplázase el encabezamiento del inciso primero, por el siguiente:

“Artículo 20.- En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros.”.

Letra b)

La ha reemplazado por la siguiente:

“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 efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo.”.

El sentido de este cambio es enfrentar el problema que tenía la compatibilidad de las garantías legal y voluntaria, ya que conforme al texto vigente se le daba prioridad a la segunda.

Se considera que esta disposición entrega un tremendo beneficio desde el punto de vista de la protección efectiva de los consumidores, especialmente ahora en el contexto digital y el alza de las compras electrónicas.

N° 12

Ha pasado a ser número 16, con las siguientes modificaciones:

Letra b)

Ha intercalado, a continuación de la expresión “la letra c)”, lo siguiente: “del señalado artículo”.

Letra c)

La ha sustituido por la siguiente:

“c) Reemplázanse los incisos octavo y noveno, por los siguientes:

“El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 de esta ley, a libre elección. El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

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. El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.”.

El sentido de estos cambios en suma es eliminar la norma que dio lugar a confusiones respecto a la prelación de las garantías; se establece el libre derecho del consumidor para optar entre la garantía legal y la garantía voluntaria; se consagra una innovadora e inédita opción en beneficio del consumidor que, además, contempla una hipótesis de suspensión del plazo de la prescripción (caducidad, en realidad) de la garantía que no se ejerce y al tratarse de una norma de orden público económico, primaria sin necesidad de modificación de los contratos y se establece la compatibilidad entre garantías, ya que la regla actual vigente hace prevalecer los derechos de cumplimiento de la garantía voluntaria frente a los remedios que entrega la garantía legal.

N°s 13 y 14

Han pasado a ser números 17 y 18, respectivamente, sin modificaciones.

° ° °

Ha incorporado el siguiente número 19, nuevo:

“19. En el artículo 27, reemplázase la palabra “reajustadas”, por lo siguiente: “devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución. Dicho reajuste se calculará”.”.

El alcance este cambio es establecer que las restituciones pecuniarias deben ser devueltas reajustadas y con intereses corrientes.

° ° °

N° 15

Ha pasado a ser número 20, sin modificaciones.

N° 16

Como se indicó en su oportunidad, ha sido considerado como número 14, nuevo, en los términos señalados en dicho numeral, que incorpora el artículo 17 N, nuevo.

Son adecuaciones meramente referenciales.

ARTÍCULO 2

N° 1

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“1. Reemplázase el inciso final del artículo 131, por el siguiente:

“El transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros los derechos que establece el presente Título, en conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el transportador estará obligado a poner a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.”.”.

El alcance de este cambio es consagrar una disposición que establece la obligación de informar del transportador al pasajero sus derechos en las condiciones que establezca la Junta Aeronáutica Civil, previa consulta al SERNAC.

N° 3

Letra b)

Ha sustituido la letra b) propuesta, por la siguiente:

“b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 unidades de fomento cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado y la nueva hora de salida fuere igual o superior a dos horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a una nueva prestación, y por el mismo valor, cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera. Las prestaciones de esta letra deberán entregarse dentro de cada período correspondiente, por lo que no serán acumulables, y no serán aplicables mientras el pasajero no se encuentre presencialmente en el aeropuerto, u operen las prestaciones de la letra c) siguiente.”.

El alcance de este cambio es regular de mejor forma las compensaciones que tienen derecho los pasajeros, cuyo embarque hubiere sido denegado.

o o o

Ha agregado el siguiente numeral 4, nuevo:

“4. En el artículo 133 B, reemplázase el párrafo segundo del numeral ii) de la letra c), por el siguiente:

“Cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal del cambio. Para los efectos de esta comunicación y otras que sean necesarias, el transportador deberá requerir al pasajero, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.”.

El alcance de esta modificación propuesta por el Senado es consagrar una norma que obligue al transportador remitir una comunicación al pasajero para efectos de cambio de itinerario de vuelo por adelanto, retraso o cancelación. Se exige que el pasajero provea del medio de contacto para dicha comunicación.

o o o

N° 4

Ha pasado a ser número 5, sustituido por el siguiente:

“5. Sustitúyese el artículo 133 C por el siguiente:

“Artículo 133 C.- En caso de no verificarse el viaje, ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero, deberán ser restituidas por el transportador, con o sin

requerimiento del pasajero, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje.

No obstante, en caso de no haberse podido materializar dicha restitución o 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, contacto que deberá realizarse en el plazo máximo de diez días contado desde que debió haberse verificado el viaje. Dicha restitución deberá efectuarse en un plazo máximo de diez días contado desde que el pasajero señale al operador la información necesaria para estos efectos. En caso de retraso injustificado, dicha restitución se recargará en un 50 por ciento en favor del pasajero cada treinta días.

Una vez vencido el primer período de 30 días sin verificarse la restitución al pasajero, podrá éste último optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme al inciso precedente. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del agente autorizado a repetir contra el transportador, cuando corresponda.”.

El sentido de este cambio es regular la forma y obligación de restitución de tasas de embarque en caso de viajes no realizados.

N° 5

Ha pasado a ser número 6, con las siguientes modificaciones:

Artículo 133 G propuesto

Ha sustituido, en el artículo 133 G, la palabra “viajes” por la frase “servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje”.

Artículo 133 H propuesto

Ha sustituido el texto “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”, por lo siguiente: “tomar las medidas necesarias”.

Artículo 133 I propuesto

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 133 I.- La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el pasajero prueba, a través de certificado médico, que está impedido de viajar. El certificado médico deberá indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales el pasajero se encuentra impedido de viajar en avión. El pasajero deberá dar aviso al transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de veinticuatro horas a contar del aviso. Alternativamente, el pasajero podrá optar por solicitar la devolución del monto pagado, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha programada del viaje original. En caso de que el cambio se realice por un billete de pasaje de mayor valor, el pasajero deberá pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original. El derecho a que se refiere este artículo podrá ser invocado, asimismo, por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.

El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el artículo 202 del Código Penal.”.

El sentido de estos cambios, entre otros, es permitir que se utilicen los tramos de los vuelos de manera separada, independiente de que no se hubiere tomado alguno de los tramos y ello es aplicable solo para cabotaje nacional y asimismo se redacta de mejor forma la norma que permite al pasajero modificar la fecha programada para un viaje o solicitar la devolución del monto pagado si acredita o prueba, por medio de certificado médico, que está impedido de viajar.

N° 6

Ha pasado a ser número 7, sin enmiendas.

o o o

Ha intercalado, a continuación del artículo 3, el siguiente epígrafe, nuevo:

“Artículos transitorios”

o o o

Ha incorporado como artículo primero transitorio, el siguiente:

“Artículo primero transitorio.- La obligación sobre información básica comercial relativa a la duración del bien en condiciones previsibles de uso, establecida en el numeral 1 del artículo 1 de esta ley, que modifica el párrafo tercero del numeral 3 del artículo 1° de la ley N° 19.496, será exigible transcurridos ocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”.

o o o

Artículo transitorio

Ha pasado a ser artículo segundo transitorio, reemplazado por el siguiente:

“Artículo segundo transitorio.- La obligación de los transportadores de informar a los pasajeros de sus derechos, de acuerdo a lo establecido en el número 1 del artículo 2 de esta ley, será exigible transcurridos dos meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”.

o o o

Ha incorporado los siguientes artículos transitorios, nuevos:

“Artículo tercero transitorio.- Los reglamentos a que se refieren los numerales 3, letra a), 4, letra b), y 13 del artículo 1 de esta ley, que modifican los artículos 3°, letra g), y 3° bis, letra b), de la ley N° 19.496, e incorpora el artículo 17 N en la ley N° 19.496, respectivamente, deberán dictarse transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

Artículo cuarto transitorio.- Las obligaciones que impone a los proveedores de vehículos motorizados nuevos el artículo 12 C,

incorporado por el número 6 del artículo 1 de esta ley, serán exigibles transcurridos cuatro meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.”.

El sentido de estos cambios en las normas transitorias son adecuaciones formales y consagra plazos de entrada en vigencia de determinadas obligaciones como la que tienen los transportadores de informar a los pasajeros de sus derechos

III.- DISCUSIÓN ACERCA DE LAS ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR EL SENADO.

El ministro de Economía, señor Lucas Palacios recuerda que el proyecto de Ley Pro Consumidor (Boletín 12.409-03) ingresó a la Cámara de Diputados en enero de 2019 y que buscaba perfeccionar la regulación del derecho a retracto, facilitar la terminación de contratos de adhesión, ampliar los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo, establecer la libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria, establecer nuevos derechos en caso de denegación de embarque de pasajeros por sobre venta u *overbooking* y en caso de incumplimiento de las medidas de mitigación o compensación por parte de las aerolíneas.

Explica que las principales modificaciones en el segundo trámite consisten en información disponible para los consumidores, donde se amplía lo que se considera información básica comercial en el caso de venta de bienes: se deberá señalar la duración de éstos en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los mismos. En los servicios de despacho el proveedor deberá indicar al consumidor, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y periodo de tiempo que tardará el servicio.

Como Derechos de los consumidores, se indica que son parte del catálogo de derechos del consumidor los demás derechos establecidos en leyes y normativas especiales que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos; se incorpora de manera expresa que las normas contenidas en la Ley de Protección del Consumidor se interpretarán siempre en favor de éstos; se señala que los consumidores, ante un conflicto con algún proveedor, podrán siempre acudir ante el tribunal competente. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y al momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.

Se perfecciona la regulación del derecho a retracto tanto en las compras celebradas por medios electrónicos, como en aquéllas en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

Se establece que los consumidores que realizan compras presenciales, sin tener acceso directo al bien adquirido, también gozarán de este derecho; se elimina la facultad del proveedor de excluir el derecho de retracto del contrato, salvo cuando: i. Se trate de bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, ii. Se trate de bienes que hubieren sido confeccionados conforme a especificaciones del consumidor, y iii. Cuando se trate de bienes de uso personal.

En materia de contratos de adhesión, se establece que las cláusulas ambiguas se interpretarán en favor del consumidor y, en caso de existir cláusulas contradictorias, prevalecerá aquella cláusula o parte de la misma que

sea más favorable al consumidor. Se establece la obligación del proveedor de informar, al momento de la celebración del contrato, los mecanismos y condiciones para dar término al contrato (los que no podrán ser más gravosos que los utilizados para su celebración).

Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y no tendrán valor alguno las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión que restrinjan los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos.

Para los consumidores financieros se añade la obligación del proveedor, previo a la celebración de una operación de crédito de dinero, de analizar la solvencia económica del consumidor, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales a tal fin, debiendo informarle el resultado de dicho análisis. Se añade el derecho del consumidor de solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago, y el deber del proveedor de no cobrar los costos de administración, operación y/o mantención a contar de dicho bloqueo.

Se prohíbe a los proveedores ofrecer, en instituciones de educación superior, la celebración de contratos de operación de crédito de dinero que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.

En la garantía legal y voluntaria, se establece el libre derecho del consumidor para optar entre la garantía legal y la garantía voluntaria; se innova al incorporar una hipótesis de suspensión del plazo de la prescripción de la garantía que se ejerce.

Se prohíbe al proveedor ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía legal.

Derechos de pasajeros (transporte aéreo). Se añade la obligación del transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos de informar a los pasajeros sobre sus derechos (contenidos en el Código Aeronáutico). Respecto a retrasos en la hora de salida del vuelo se incorpora que el consumidor tendrá derecho a comida y refrigerio equivalente a lo menos a 0,5 UF., cuando el tiempo entre la hora de salida prevista inicialmente y la nueva hora de salida fuere igual o superior a 2 horas y por cada 3 horas adicionales se deberá entregar una nueva prestación por el mismo valor.

En cuanto a los descuentos y beneficios asociados al medio de pago, se prohíbe restringir o condicionar la aplicación de descuentos o el otorgamiento de beneficios a un medio de pago específico, administrado u operado por el mismo proveedor, una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro.

Tanto el mundo académico como parlamentarios de diversos sectores políticos han manifestado que esta medida es compleja y no beneficia a los consumidores.

Se adjunta la presentación del Ministro, de manera [digital](#).

El Directo Nacional del Sernac, señor Lucas del Villar expresa que en la tramitación de este proyecto aportaron además, con datos y cifras y especialmente con los reclamos de los consumidores que en definitiva marcan el camino por donde circulan las propuestas de mejora y perfeccionamiento en la

protección a los derechos de los consumidores, especialmente en las asimetrías que se producen en los mercados más complejos.

Menciona especialmente la modificación respecto a la limitación a los medios de pago, en que el Sernac observa que hay volumen relativamente bajo de reclamos, pero los consumidores han visto afectada su dignidad al tener que comprar algún producto o servicio en el *retail* o en casas comerciales y cuando el medio de pago no se informa con claridad la oferta que se encuentra disponible, es decir, son casos de asimetría en la información de estas promociones en los descuentos, porcentajes o la oferta que se relaciona con el medio de pago.

Estima que este es un asunto que debe ser necesariamente fiscalizado por el Sernac, pero incumbe un ámbito de la información.

Prohibir a los consumidores adquirir a través de un medio de pago y optar a descuentos, estima que ello limitaría los derechos de los consumidores e informa que en las comparaciones de sistemas que han realizado, no han visto una norma de esa naturaleza en que se prohíba generar ofertas o descuentos con algún medio de pago y que los consumidores, con información veraz y oportuna, pueden ejercer su derecho a elegir libremente optando a las mejores condiciones de efectuar su compra, con independencia que los medios de pago permiten, muchas veces, que sean pagados de forma inmediata y con carga financiera bastante baja.

Agrega que los procesos de portabilidad financiera van en la línea correcta de permitir al consumidor financiero optar a los mejores productos de este mercado que se encuentran disponibles y poder portarse, como ejercicio de la libre elección y de la información a las mejores condiciones de estos productos.

El Sernac y el Ministerio de Economía han desarrollado un trabajo con aplicación de las ciencias del comportamiento, destinada a mejorar la cartola mensual que reciben los clientes de tarjetas de crédito, lo que permite saber qué se cobra y cuál es el costo total del crédito y saber los beneficios del prepago, en productos que son complejos.

Recalca que el proyecto de ley refuerza en muchos aspectos la protección de los consumidores, especialmente en materias de regulación como la mediación y el arbitraje de consumo, el acceder a las garantías de bienes durables, que se amplía de tres a seis meses.

Hace presente que la gran mayoría de los reclamos que atiende el Sernac, tienen que ver con la garantía legal, de productos y servicios y que la ley no ofrece ante el órgano jurisdiccional la claridad que debiese tener.

Por estas razones, este proyecto de ley es un gran aporte a los derechos de los consumidores.

Finalmente tras un breve debate, la Comisión somete a votación la propuesta de proponer a la Sala el aprobar las enmiendas hechas por el Senado.

El debate habido en la Comisión se reproduce íntegramente mediante formato de [audio video](#)¹.

IV.- ACUERDO.

¹ Inicio debate: 39 minutos 25 segundos.

La Comisión acordó, por mayoría de votos, recomendar a la Sala **aprobar** la totalidad de las enmiendas propuestas por el Senado.

Votaron a **favor** de recomendar aprobar las enmiendas introducidas por el Senado la y los diputados señores Alejandro Bernales, Sofía Cid, Giorgio Jackson, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Alexis Sepúlveda y Enrique Van Rysselberghe. Se abstuvieron los diputados señores Boris Barrera, Jaime Naranjo (Presidente) y Pedro Velásquez (7x0x3).

V.- DIPUTADO INFORMANTE.

MIGUEL MELLADO SUAZO.

Se designó como Diputado informante al señor

Sala de la Comisión, a 13 de abril de 2021.

}

Tratado y acordado en sesión de fecha 13 de abril de 2021, con la asistencia de la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Giorgio Jackson, Harry Jürgensen, Miguel Mellado, Jaime Naranjo (Presidente), Alexis Sepúlveda, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez.

ALVARO HALABI DIJANA
Abogado Secretario de la Comisión