Establece una presunción de derecho de falta de información veraz y oportuna en la ley del consumidor
Boletín N° 8187-03

La información veraz y oportuna representa una obligación primaria de las entidades que ofrecen bienes y servicios a las personas, constituyendo claramente la piedra angular de la relación comercial entre consumidores y proveedores de productos, toda vez que una adecuada individualización e información del producto a comercializar implica una relación jurídica sana y eficaz.

Así las cosas, la legislación encargada de la defensa de los consumidores, establece como obligación de las entidades proveedoras de bienes y servicios que los productos ofrecidos por estos deben contar con una información veraz y oportuna, con el objeto de que el consumidor pueda tener acceso al bien con todos los conocimientos existentes, con el objeto de evitar anomalías en el tráfico jurídico-comercial de estos productos. *En el* fondo lo que se pretende es premunir a las personas de un mayor poder decisorio mediante el conocimiento cabal del bien que adquirirá, y con ello promover la regularidad del mundo comercial exento de todo fraude o vicio en la manifestación de la voluntad.

Como se indicó precedentemente la ley 19.496 sobre protección de derechos al consumidor, establece ciertos y determinados principios expresados éstos en derechos de todo consumidor, como por ejemplo la libre elección del producto, la seguridad en el consumo de los bienes y servicios, derecho a indemnización adecuada, etc; es así como todas estas declaraciones apuntan precisamente a un elemento considerado central, cual es que el consumidor cuente con datos claros expresados en una información veraz y oportuna del bien que consumirá.

Se trata en consecuencia del elemento más importante a que tienen derecho las personas, toda vez que si no se reúne este beneficio, los demás pasan a ser ilusorios o meras declaraciones sin un sustento definido.

Por lo anterior es que el presente proyecto de ley busca establecer una presunción de derecho, que de alguna u otra manera enmarque qué conductas son consideradas de un modo general una información veraz y oportuna, derecho consagrado en el artículo 3 letra c) de la ley 19.496 sobre derechos del Consumidor.

Esta presunción es de aquellas conceptualizadas como *de derecho,* vale decir, aquellas establecidas en la ley que no admiten prueba en contrario una vez acreditados los hechos que la fundamentan, con el objeto que exista la mayor regulación posible a las relaciones jurídicas que se regulan en la ley del consumidor.

El presente proyecto de ley viene en incorporar en el artículo 3 un nuevo inciso, determinando que conductas no son consideradas información veraz y oportuna -existiendo en consecuencia -responsabilidad por parte del proveedor, haciéndose por ello carne los principios o derechos descritos en la misma disposición contenida en la ley sobre protección de derechos del consumidor.

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese un nuevo inciso final en la letra c) del artículo 3° de la ley 19.496 sobre protección de derechos del consumidor en el siguiente sentido:

"Se presume de derecho la falta de información veraz y oportuna cuando no obstante el producto permanecer en la oferta al público no se indica que estaba sujeto a un stock determinado"