

**PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA PROHIBIR LLAMADAS TELEFÓNICAS PUBLICITARIAS DE PROVEEDORES SIN CONSENTIMIENTO DEL CONSUMIDOR.  
(BOLETINES N°s 15.610-03 Y 16.041-03, REFUNDIDOS)**

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL
<p><b>DFL 3 DE 2021 DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO QUE FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</b></p> <p align="center"><b>TÍTULO II Disposiciones generales</b></p> <p align="center"><b>Párrafo 1° Los derechos y deberes del consumidor</b></p> <p>Artículo 3°<sup>1</sup>.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:</p> <p>a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;</p> <p>b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;</p> <p>c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;</p> <p>d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;</p> <p>e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los</p>	<p>Artículo único: Modifica ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en los siguientes artículos:</p> <p>1. En el inciso primero del artículo 3:</p> <p>a) Reemplázase en la letra e) la expresión “ , y” por un punto y coma.</p>

<sup>1</sup> NOTA BCN: El literal a) del numeral 3 del artículo 1 de la ley 21398, publicada el 24.12.2021, ordena incorporar en el inciso segundo del artículo 3 de la presente norma, las letras g) y h) nuevas, sin embargo la letra f) que había sido agregada a la presente disposición previamente por la Ley 21236, no se encuentra recogida en el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley de Protección al Consumidor.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL
<p>daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y</p> <p>f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.</p> <p>Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:</p> <p>a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.</p> <p>b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.</p> <p>c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.</p> <p>d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.</p> <p>e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.</p> <p>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 en el momento de surgir cualquier controversia, queja o</p>	<p>b) Sustitúyese en la letra f) el punto final por la expresión “, y”.</p> <p>c) Añádese el siguiente literal g):</p> <p>“g) No recibir llamados telefónicos o mensajería instantánea con objetivos publicitarios de proveedores a menos que exista consentimiento expreso para aquello.”.</p>

<b>LEY VIGENTE</b>	<b>PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL</b>
<p>reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.</p> <p>Sólo 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 sólo 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.</p> <p>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, lo que deberá ser informado previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos.</p> <p>h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, en especial, aquellos consagrados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.</p> <p>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.</p> <p>Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos.</p>	
<p align="center"><b>TÍTULO III</b> <b>Disposiciones especiales</b></p> <p align="center"><b>Párrafo 1°</b> <b>Información y publicidad</b></p>	<p>2. Reemplázase el artículo 28B por el siguiente:</p>

<b>LEY VIGENTE</b>	<b>PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL</b>
<p>Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.</p> <p>Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.</p>	<p>“Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria realizada mediante llamados telefónicos o mensajería instantánea deberá contar con el consentimiento previo, expreso y específico del destinatario, el que deberá manifestarse a través de una declaración escrita o de un medio electrónico equivalente, o por un acto afirmativo que dé cuenta con claridad de la voluntad del titular. El incumplimiento de esta norma será sancionado con una multa de hasta 1000 unidades tributarias mensuales.</p> <p>No se podrá obtener el consentimiento del destinatario cuando el proveedor haya iniciado el contacto telefónico.</p> <p>El consentimiento no será libremente otorgado cuando el responsable lo recabe en el marco de una celebración de un contrato. Deberá ser obtenido con posterioridad a la celebración del mismo.</p> <p>El consumidor puede revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento y sin expresión de causa, utilizando medios similares o equivalentes a los empleados para su otorgamiento, o en una plataforma digital claramente visible en la página web del proveedor.</p> <p>Las comunicaciones enviadas por escrito deberán indicar su materia o asunto, la identidad del remitente y una forma expedita en la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de estas. Una vez solicitada la suspensión, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.</p> <p>Corresponde al responsable probar que contó con el consentimiento del titular de forma legal.”.</p>
<p align="center"><b>Párrafo 3°</b> <b>Del crédito al consumidor</b></p>	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL
<p>Artículo 37<sup>2</sup>.- 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:</p> <p>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);</p> <p>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;</p> <p>c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.</li> <li>2. Gastos notariales.</li> <li>3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.</li> <li>4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.</li> <li>5. Cualquier otro importe permitido por ley;</li> </ol> <p>d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;</p> <p>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</p> <p>f) 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.</p>	

<sup>2</sup> NOTA BCN: El numeral 20 del artículo 1° de la ley 21398, publicada el 24.12.2021, introduce modificaciones al presente artículo, sin embargo éste no contiene las modificaciones de la Ley N° 21.320 por haber sido publicada con anterioridad a la publicación del texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley de Protección al Consumidor.

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL
<p>g) Los efectos del incumplimiento del crédito concedido y los efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, tales como el embargo, el retiro y remate de bienes, entre otros, de conformidad al reglamento.</p> <p>No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte 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 transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.</p> <p>El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.</p> <p>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 proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.</p>	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL
<p>Se informará, asimismo, que tales modalidades 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.</p> <p>Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;</li> <li>2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado;</li> <li>3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen;</li> <li>4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;</li> <li>5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y</li> <li>6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al</li> </ol>	

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS, QUE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA PROPONE APROBAR EN GENERAL
<p>respecto, y una vez transcurridos quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.</p> <p>En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.</p> <p>El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberán resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.</p> <p>Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.</p> <p>Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío 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. (___)</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).</p>	<p>3. Incorpórase en el inciso penúltimo del artículo 37, a continuación del punto y aparte que pasa a ser seguido el siguiente párrafo:</p> <p>“El máximo de contactos telefónicos, visitas u otras actuaciones de cobranzas permitidas por semana, deberán ser entendidas respecto de una determinada deuda, independientemente si la gestión ha sido realizada por el proveedor del crédito o por una empresa de cobranza extrajudicial, indistintamente. Con todo, el contacto telefónico o la gestión de cobranza deberá efectuarse mediante un número telefónico u otra fuente que sea reconocible o identificable previamente por el usuario.”.</p>