

INFORME DE LA COMISIÓN MIXTA encargada de proponer la forma y modo de superar la discrepancia producida entre el Senado y la Cámara de Diputados, respecto del proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

BOLETÍN N° 12.409-03

HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS,

HONORABLE SENADO:

La Comisión Mixta constituida en conformidad a lo dispuesto por el artículo 71 de la Constitución Política de la República, tiene el honor de proponer la forma y modo de resolver la divergencia surgida entre el Senado y la Cámara de Diputados durante la tramitación del proyecto de ley de la referencia, con urgencia calificada de “suma”.

A una o más de las sesiones en que la Comisión conoció este asunto asistieron, vía telemática, además de sus miembros, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Lucas Palacios.

Del mismo modo, concurrieron, también de manera telemática, las siguientes personas:

Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: la Coordinadora Legislativa y Jurídica, señora Ximena Contreras.

Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): el Director, señor Lucas del Villar; el Subdirector Nacional, señor Jean Pierre Couchot; el Subdirector de Consumo Financiero, señor Andrés Pavón; el Coordinador Jurídico de la Subdirección Jurídica, señor Ignacio Labra; la Subdirectora Jurídica (s), señora Ana Karina Calderón; el Coordinador de Datos Personales, señor Gonzalo Vergara.

El abogado señor Cristián Sepúlveda.

El abogado señor José Roa.

De la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU): el Presidente, señor Stefan Larenas.

De la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS): el Presidente, señor Hernán Calderón.

La Directora del área de Tecnologías de FerradaNehme, presidenta del capítulo chileno de Internet Society y fundadora de Datos Protegidos, Abogada señora Jéssica Matus.

La abogada de Bitlaw, señora Paulina Silva.

La abogada señora Lorena Donoso, Profesora Asociada, Departamento de Derecho Procesal, Departamento de ingeniería industrial, Universidad de Chile.

De la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio AmCham; la Gerente General, señora Paula Estévez; la Líder de la Mesa de Regulaciones Digitales y Socia de Alessandri Abogados, señora Macarena Gatica.

Organización no Gubernamental Derechos Digitales: la Analista de Políticas Públicas, señora Michelle Bordachar.

Del Servicio de Impuestos Internos (SII): la Jefa del Departamento de Impuestos Indirectos de la Dirección Nacional, señora Julia Altamirano.

Otros asistentes:

De la Biblioteca del Congreso Nacional, el Abogado señor James Wilkins.

Del Ministerio del Interior, el abogado señor Llan Motles. Del Ministerio de Hacienda, el Asesor de Política Tributaria del Ministerio de Hacienda, señor Francisco De Sarratea.

Los asesores parlamentarios señora Valentina Muñoz (Senador señor Jorge Pizarro), señores César Quiroga (Senador señor José Miguel Durana), José Claudio Mozó (Senadora señora Carmen Gloria Aravena), Pedro Huichalaf (Senadora señora Loreto Carvajal) y Nickolás Mena (Diputado señor Karim Bianchi). La Jefa de Gabinete, señora Pamela Cousins (Senador señor José Miguel Durana).

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

No hay

- - -

DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA SUSCITADA ENTRE AMBAS CÁMARAS

A continuación, se efectúa una relación de la diferencia suscitada entre ambas Corporaciones durante la tramitación de la iniciativa.

- Primer trámite constitucional, Cámara de Diputados.

Mediante oficio N° 15.082, 16 de octubre de 2019, la Cámara de Diputados informó al Senado la aprobación del siguiente proyecto de ley:

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 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	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: “restitúirse 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.”.

- Segundo trámite constitucional, Senado.

El Senado aprobó el proyecto de ley, con las siguientes enmiendas, lo cual comunicó a la Cámara de Diputados por medio de Oficio N° 588/SEC/20, 3 de diciembre de 2020:

ARTÍCULO 1

o o o

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.”.

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

“Artículo 2° 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 4° del Título Preliminar del Código Civil.”.

° ° °

N° 1

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

“3. En el artículo 3°:

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.”.

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.”.”.

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.”.”.

N° 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.”.

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.”.

N° 6

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

Letra c)

- 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.”.

o o o

- Ha agregado la siguiente letra d), nueva:

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

o o o

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.”.

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.”.”.

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 mantenimiento.”.

° ° °

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.

° ° °

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.”.”.

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.”.”.

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.”.

N°s 13 y 14

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

o o o

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”.

o o o

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.

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.”.

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.”.

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.”.

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.”.”.

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.”.

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.”.

o o o

En tercer trámite constitucional, la Cámara de Diputados aprobó las enmiendas propuestas por el Senado, con excepción de la modificación incorporada por esa Corporación en el numeral 5) del artículo 1, que reemplaza el artículo 15 bis, que rechazó.

En razón de lo anterior, acordó que los diputados que se indican a continuación concurren a la formación de la Comisión Mixta que establece el artículo 71 de la Constitución Política: señores

Marcelo Díaz Díaz; Miguel Mellado Suazo; Jaime Naranjo Ortiz; Alexis Sepúlveda Soto, y Enrique Van Ryselberghe Herrera, quien, posteriormente, fue reemplazado por el Honorable Diputado señor Joaquín Lavín León. Así lo comunicó mediante Oficio N°16.488, de 20 de abril de 2020.

Finalmente, el Senado, mediante Oficio N° 216/SEC/21, de 21 de abril de 2021, designó integrantes de dicha Comisión Mixta a los miembros de la Comisión de Economía.

- - -

Previa citación de la señora Presidenta del Senado, la Comisión Mixta se constituyó, vía videoconferencia, **el día 28 de abril de 2021**, con la asistencia de sus miembros, Honorables Senadores señoras Aravena y Carvajal y señores Durana, Elizalde y Pizarro, y Honorables Diputados señores Díaz, Mellado, Naranjo, Sepúlveda y Lavín.

En dicha oportunidad, la Comisión Mixta, por unanimidad de sus integrantes, eligió como **Presidente al Honorable Senador señor Elizalde**, y acordó que el reglamento por el que se regiría sería el del Senado. Enseguida, se abocó al cumplimiento de su cometido.

Luego, el **Honorable Diputado señor Díaz** señaló que la doctrina del Senado es que no se abren artículos que no sean parte de la controversia entre ambas Cámaras. En ese contexto, solicitó a la Comisión asentar tal principio, es decir, que no se reabren artículos que no están explícitamente en el marco de las controversias entre la Cámara de Diputados y el Senado en relación al proyecto.

Por su parte, el **Honorable Diputados señor Mellado** solicitó que se reabriera una materia que, en su parecer, está quedando mal redactada en este proyecto de ley y que fue rechazada en ambas Comisiones de Economía, tanto de la Cámara de Diputados como del Senado, pero que fue aprobada por las respectivas Salas. Indicó que se refería a los descuentos de las ventas asociadas a determinados medios de pago. Considera que las tarjetas de pre pago o débito y las tarjetas de crédito de los bancos quedarán en mejor posición, y, en cambio, las del retail quedarán en mala posición. En tal sentido, pidió unanimidad para abrir este tema, para que la disposición quede mejor redactada. Anunció que, si no se corrige el punto en esta instancia, solicitará un veto sobre la materia.

Luego, el **Honorable Diputado señor Alexis Sepúlveda** señaló que tiene una mirada distinta respecto de lo planteado por el Honorable Diputado señor Mellado. Agregó que más allá de lo resuelto, una Comisión Mixta está llamada para conocer los temas sobre los cuales existe divergencia entre ambas Cámaras. Hino notar que tanto la Cámara de Diputados como el Senado coincidieron respecto a la materia planteada por el señalado señor Diputado. La Comisión Mixta únicamente puede pronunciarse respecto de las materias para la cual fue convocada.

A continuación, el **Honorable Senador señor Pizarro** indicó que, respecto de si una Comisión Mixta puede o no abrir un debate en un punto no controvertido, la experiencia demuestra que una Comisión Mixta lo ha hecho las veces que así ha sido necesario. Lo lógico y natural es que se refiera exclusivamente a la materia de la controversia generada entre ambas Cámaras, pero las Comisión Mixtas son una instancia en la que se busca perfeccionar los proyectos de ley y buscar acuerdo. En muchas ocasiones se ha abierto debate en algunos temas que no aparecen como controvertidos, por distintas razones. Considera que no es conveniente que la Comisión Mixta se cierre a la posibilidad de debatir algo que algunos de sus integrantes quieran plantear.

El **Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Elizalde**, indicó, respecto del tema planteado, que la controversia que se originó entre la Cámara de Diputados y el Senado es relativo a la información a la cual tiene acceso las distintas empresas respecto de sus clientes, y cuáles son los mecanismos de resguardos para que esta información no sea utilizada con fines distintos. No hay ninguna otra controversia entre ambas Cámaras.

Agregó que, independientemente de los pasos legislativos, la voz de las Corporaciones es la de las respectivas Salas. Así, si bien una determinada Comisión pudo haber acordado algo, eso no genera controversia con la otra Cámara. Solo hay controversias entre lo aprobado por las Cámaras. Respecto a este proyecto de ley, la única controversia generada entre la Cámara de Diputados y el Senado dice relación con el artículo 15 bis.

Hizo presente que las comisiones mixtas solo pueden resolver las controversias, y, si abordan otro tema, es para lograr ponerse de acuerdo en cómo superarla. Es decir, la otra materia que se podría abordar es para generar un acuerdo para superar la controversia. En este caso en particular, tanto la Cámara de Diputados como el Senado votaron favorablemente lo que se conoce como la indicación Bianchi, independientemente que la posición de las respectivas Comisiones de Economía había sido distinta. Subrayó que lo que tiene efecto vinculante en el proceso legislativo es la votación que tienen las Salas de ambas Cámaras.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Durana** manifestó que resulta clave saber si habrá unanimidad para tratar

el tema planteado por el Honorable Diputado señor Bianchi en la tramitación del proyecto, o si lo único a debatir será la controversia en torno al artículo 15 bis. Respecto de lo ocurrido en relación a los descuentos asociados a determinado medio de pago, considera que, si no hay modificaciones a lo aprobado, se estaría dando una pésima señal, toda vez que se generaría una competencia desleal entre un tipo de tarjetas de créditos y otra de uso más local.

El Honorable Diputado señor Díaz señaló que no da la unanimidad para abordar materias distintas a la que originó la Comisión Mixta. También adhirió a lo expresado por el Honorable Senador señor Elizalde, y aludió a lo señalado por el Honorable Senador señor Pizarro, indicando que ha participado en numerosas comisiones mixtas que abordan otras materias, pero solo para resolver la controversia generada entre ambas Cámaras con ocasión de la tramitación de un proyecto de ley, no para reemplazar lo que éstas ya han resuelto.

Sobre la materia a la cual aludió el Honorable Diputado señor Mellado, las Cámaras ya resolvieron en un determinado sentido, y las comisiones mixtas no reemplazan esas decisiones. Si hubiese necesidad de abrir una norma sobre la cual no hay diferencias para solucionar la controversia entre la Cámara de Diputados y el Senado, le parecería perfecto, pero no es el caso. La única controversia generada en la tramitación de este proyecto de ley dice relación con el artículo 15 bis. Todo el resto del proyecto ya está zanjado por ambas Salas.

Finalizó reiterando que no da su unanimidad para abrir materias que no han sido objeto de controversia y que la interpretación que hace el Presidente de la Comisión sobre la competencia de las comisiones mixtas es la correcta.

Por su parte, la **Honorable Senadora señora Aravena** señaló que el proyecto requiere mejoras. En su parecer, respecto de lo aprobado en relación a los descuentos asociados a un determinado medio de pago hay problemas evidentes de libre competencia respecto de otros servicios que son exactamente iguales, que la banca sí los ofrece. Cree que esa modificación del proyecto incluso va en contra del propio consumidor, toda vez que se trata de estrategias de marketing que son legítimas en un país libre, en el cual cada uno ve cómo beneficia con sus productos y estrategias de venta al consumidor. La competencia es lo que permite contar con un mercado sano. No

obstante, respeta que si no es posible abordar esa materia en la Comisión Mixta no hay más que hacer y que, por tanto, se discutirá solo aquello en lo que hay controversias entre ambas Cámaras.

Luego, el Presidente recabó al acuerdo de la Comisión para conceder audiencias respecto del tema en controversia, sobre lo cual hubo unanimidad.

- - -

Previo a la discusión de la controversia que dio lugar a la constitución de la Comisión Mixta, fueron recibidos diversos invitados.

En sesión de 5 de mayo, la Comisión escuchó al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Lucas Palacios y al Director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

El **Honorable Senador señor Pizarro** señaló que sería apropiado escuchar a los representantes del retail porque solicitaron ser recibidos. Considera que, a pesar de que ellos están preocupados respecto de una materia distinta del artículo 15 bis, y si bien en la sesión anterior no hubo unanimidad para abrir el debate respecto de otras materias, igualmente la Comisión Mixta podría recibirlos. Si no hay voluntad de hacerlo, no hay nada más que hacer, aunque le parece mal el procedimiento, respecto de lo cual pidió dejar expresa constancia. Más adelante hizo presente que el problema es respecto de la redacción de una norma que parecer no ser la más acertada. La finalidad es aclararlo para que no se vean beneficiados unos sobre otros y, por sobre todo, no perjudicar a los consumidores.

Por su parte, el **Honorable Senador señor Durana** y **Honorable Diputado señor Jürgensen** se sumaron a lo expresado por el Honorable Senador señor Pizarro. Este último agregó que nunca es tarde reabrir el debate para ir en defensa de los consumidores, respecto del punto relacionado con descuentos asociados a un determinado medio de pago. Planteó que se debería invitar a las asociaciones de consumidores y a la Fiscalía Nacional Económica. Ello permitiría aclarar cualquier duda al respecto y mejorar el punto.

Luego, el **Honorable Diputado señor Sepúlveda** recordó que las demás materias del proyecto de ley ya fueron

zanjadas por ambas Cámaras, por lo cual no es parte de la controversia por la cual fue convocada esta Comisión Mixta y está llamada a discutir. Este punto quedó cerrado en la sesión anterior, por lo cual corresponde abocarse únicamente al punto en controversia. En tal sentido, no da la unanimidad para abrir otros puntos que no sea el relativo a la controversia entre ambas Cámaras. Estima que si el Ejecutivo tiene alguna propuesta distinta lo podrá hacer a través de un veto.

Luego, la **Honorable Senadora señora Aravena** también respaldó lo señalado por el Honorable Senador señor Pizarro. Lamentó que no haya disposición a abrir otros puntos. Expresó su preocupación en relación a lo planteado, porque puede atentar contra la libre competencia. Quiere que la ley no admita dudas ni cuestionamientos posteriores. Su interés es legislar para que la competencia sea lo más correcta, justa y leal posible, porque es lo que permite un mercado sano. Dado que ha habido tanto cuestionamiento al respecto, opina que la Comisión debería abrirse al menos para escuchar a los expertos.

En seguida, el **Honorable Senador Durana** anunció que oficiará a S.E. el Presidente de la República solicitándole que envíe un veto supresivo respecto de las normas que modifican la ley del consumidor en materia de descuentos asociados a un determinado medio de pago

Por su parte, el **Presidente de la Comisión Mixta** recordó que este debate también se produjo en la sesión anterior. Reiteró que la Comisión Mixta se debe abocar al punto en el cual se produjo una controversia entre las Salas de ambas Cámaras. No es posible abordar temas que no sea la controversia que generó la Comisión Mixta, si no hay unanimidad al respecto. En las dos sesiones celebradas por la Comisión no ha habido unanimidad para esto.

Luego, llamó a escuchar a los invitados, partiendo con el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Lucas Palacios**, se refirió al artículo 15 bis, nuevo, que el proyecto de la incorpora a la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y que la materia de esta Comisión Mixta.

1. Importancia de la acción colectiva de los consumidores, asociaciones de consumidores y el SERNAC como herramienta para la reparación de los daños causados por el tratamiento indebido de los datos personales de consumidores.

Las operaciones de tratamiento de datos personales de consumidores, cuando se efectúan con infracción a las normas legales, pueden causar daños y perjuicios, tanto patrimoniales como no patrimoniales. Sin embargo, los consumidores enfrentan considerables barreras para obtener la reparación adecuada de estos daños:

- Los daños no suelen ser inmediatos una vez producida una infracción, sino que derivan de usos eventuales o futuros de la información personal que ha sido tratada indebidamente.
- Las afectaciones en los derechos e intereses de los titulares de datos, cuando se avalúan a nivel meramente individual, suelen tener una baja valoración material o pecuniaria.

Si bien en estos casos el daño puede ser menor desde el punto de vista de cada individuo, suelen revestir una mayor envergadura desde el punto de vista de la sociedad. Por consiguiente, para valorizar adecuadamente una conducta lesiva a la protección de los datos personales, correspondería agregar diversos daños menores que afectan a un colectivo indeterminado de individuos. En efecto, para cada individuo actuar aisladamente presentando una demanda por un daño de cuantía menor puede no merecer la pena, tanto por el tiempo que significa, como por los costos de litigación.

Así, las acciones colectivas, en el contexto de la Ley de Protección al Consumidor, constituyen una forma adecuada de abordar este problema, pues permiten que muchas personas agrupen sus perjuicios individuales en una única demanda, que permita ponderar adecuadamente la naturaleza, efectos y extensión de un tratamiento indebido de datos personales para obtener una reparación, a partir de lo cual resultan plenamente justificados los gastos y costas del litigio.

2. Facultad de ejercer acciones colectivas que tiene SERNAC en materia de protección de datos personales.

El artículo 2º bis de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, dispone que será aplicable, sin importar la naturaleza del acto o contrato en cuestión, o de que exista una regulación especial de la materia que se trate. En particular, la letra b) del mencionado artículo 2º bis establece que la Ley de Protección al Consumidor será aplicable, aun cuando exista legislación especial "en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento".

En torno a este punto se debe tener especialmente en cuenta que la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, no contempla un procedimiento para la protección del interés difuso o colectivo de los titulares de datos personales. Es por ello que el SERNAC ha ejercido sus potestades para brindar adecuada protección a los consumidores titulares de datos personales que se ven afectados por tratamientos infractores que se dan en el marco de una relación de consumo, a través de mediaciones y juicios colectivos. Lo anterior, siempre en el entendido que las normas de protección al consumidor son aplicables en materia de datos personales, cuando se compromete el interés colectivo o difuso de los consumidores, en aplicación del citado artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor. Este criterio ha sido mayoritariamente ratificado por los tribunales de justicia.

En consecuencia, al advertirse la existencia de tratamientos inadecuados de datos personales de consumidores y, especialmente, al observar la existencia de cláusulas contractuales abusivas que inciden en materias de datos personales, que, consiguientemente, afectan los derechos de los consumidores, el SERNAC ha reaccionado interponiendo acciones colectivas.

3. El inciso primero de la propuesta del nuevo artículo 15 bis ratifica el criterio que mayoritariamente han aplicado los tribunales de justicia.

Con la redacción propuesta, se ratifica la aplicabilidad de las acciones colectivas en protección de los consumidores titulares de datos personales. Por lo tanto, esta conclusión no cambia bajo el contexto de las normas contempladas en el proyecto de ley de "Datos Personales". En efecto, dicho proyecto de ley, junto con regular la acción indemnizatoria derivada de una infracción a la Ley N° 19.628 que puede emprender individualmente cada consumidor, incorpora

tres nuevos procedimientos: un procedimiento administrativo de tutela de derechos, un procedimiento administrativo sancionatorio por infracción de ley y un procedimiento de reclamación judicial. En este contexto, la norma que se propone como artículo 15bis, en lo relativo a la acción colectiva, resultaría plenamente compatible con el marco normativo propuesto en dicho proyecto de ley.

En el derecho comparado, se observa que las normativas más avanzadas en materia de protección de datos personales, junto con establecer procedimientos administrativos de tutela de derechos ante una autoridad administrativa de control, contemplan recursos jurisdiccionales, tendientes, entre otros aspectos, a obtener indemnización en caso de que un tratamiento indebido de datos personales produzca un daño material o moral. Es así el caso de la Unión Europea, a través de su Reglamento General de Protección de Datos, así como en el caso de Estados Unidos, donde la *Federal Trade Commission* (FTC) se encuentra investida de potestades para hacer frente a infracciones masivas de privacidad que afecten a los consumidores afectados.

Luego, efectuó una presentación el Director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) señor Lucas del Villar.

Comenzó su intervención señalando que, durante 2020, el SERNAC recibió cerca de 900 mil reclamos, en su mayoría en áreas de mercados regulados, tales como el mercado financiero, telecomunicaciones, transporte, educación, seguros, servicios básicos, entre otros. El problema es que los consumidores habitualmente no conocen la regulación ni la autoridad sectorial, pero sí saben que el SERNAC puede ayudarlos a resolver sus problemas de consumo. Por esto, estima que la ciudadanía exige una coordinación entre las diversas autoridades para dar una respuesta oportuna y eficaz a sus problemas. En este sentido, señaló que el SERNAC no reemplaza las atribuciones de los reguladores y fiscalizadores sectoriales, sino que las complementa en coordinación con los mismos en busca de conseguir reparaciones efectivas para los consumidores, lo que hace normalmente por medio de los juicios colectivos o acciones de clase.

Agregó que, desde que existe el artículo 2 bis de la ley N° 19.496, el SERNAC ha planteado una serie de acciones colectivas en protección de los consumidores titulares de datos personales afectados por tratamientos infractores en el marco de

relaciones de consumo. En tal sentido, mencionó la mediación colectiva en caso “cartolazo” del Banco de Chile (2012), en que se obtuvo un plan de compensación de 1.300 millones y abono de \$20.000 a cada cliente afectado y la mediación colectiva en caso de filtración de datos de clientes de Claro (2013), en que hubo una indemnización de 128 millones y abono de \$30.000 a cada cliente afectado. Por su parte, también destacó casos en que se ha logrado la nulidad de cláusulas abusivas en materia de datos personales, entre los que mencionó el juicio colectivo SERNAC-TicketMaster (2016), en que se declaró abusiva la cláusula contractual “política de privacidad” que autorizaba a la compañía a tratar prácticamente sin límites los datos personales de clientes; y el juicio colectivo SERNAC-COFISA (2016), en que se declaró abusiva una cláusula que autorizaba a la compañía a incluir a los deudores morosos en el boletín comercial de la Cámara de Comercio.

En lo que respecta al contexto normativo, señaló que el artículo 4 de la Constitución Política asegura a todas las personas: “(...) la protección de sus datos personales. El tratamiento y la protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que establezca la ley”. En ese marco, está la ley N° 19.628 y la reforma en curso (Boletines Nos 11.092-07 y 11.144 -07), sobre protección de la vida privada, establece los principios bajo los cuales se permite el tratamiento de datos personales, consagra ciertos mecanismos de protección a favor de los titulares de esos datos y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. Adicionalmente, en forma complementaria, la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, entre otros mecanismos de protección, establece los juicios o procedimientos colectivos destinadas a proteger los intereses colectivos o difusos de los consumidores, por medio de distintas acciones.

En tal sentido, señaló que la importancia de ratificar el criterio jurisprudencial que autoriza al SERNAC a emprender acciones colectivas a favor de consumidores cuyos datos personales se tratan con infracción a las normas de la Ley N° 19.628, radica en que en los dos últimos casos, la Corte Suprema ha establecido como criterio que el SERNAC puede ejercer acciones colectivas para proteger el interés colectivo o difuso de consumidores cuando estos se ven afectados por tratamientos infractores de sus datos personales (Roles: 1533-2015 y 4903-2015). Sin embargo, en el juicio colectivo SERNAC-TICKETET, la Corte Suprema adoptó un criterio distinto, argumentando que la naturaleza de los asuntos regulados por la Ley N° 19.628 es esencialmente individual, sin que tengan cabida los procesos colectivos

que contempla la Ley N° 19.496 (Rol 26.932-2015). En este contexto, el inciso primero del artículo 15 bis propuesto no haría más que ratificar la jurisprudencia mayoritaria de la Corte Suprema, sobre la aplicabilidad de las acciones colectivas en protección de los consumidores titulares de datos personales.

Enfatizó que la norma propuesta en el artículo 15 bis inciso primero es clave para brindar una adecuada protección a los consumidores, y no considerarlo, sería un retroceso en esta materia ya que cuando los datos personales se tratan indebidamente los daños no suelen ser inmediatos una vez producida una infracción, sino que derivan de usos eventuales o futuros de la información tratada indebidamente. Por otra parte, la mayoría de los daños que se generan como resultado de tratamientos infractores de datos personales generan daños individuales menores, pero impactos agregados o consecuencias sociales significativas. Y, además, emprender acciones individuales resulta costoso para los consumidores. En este contexto, las acciones colectivas constituyen la forma más adecuada de abordar este problema, pues permiten que muchas personas agrupen sus pequeños daños en una única demanda. Máxime cuando la Ley 19.628 y el proyecto de ley que busca modificarla (Boletines N° 11.144-07 y 11.292-07, refundidos), no contemplan las acciones colectivas.

En esta línea, presentó una propuesta de redacción alternativa al texto del artículo 15 bis inciso primero, según el texto agregado en segundo trámite constitucional, del siguiente tenor:

“[L]as normas relativas al tratamiento de cualquier tipo de datos personales de los consumidores y demás normas legales relacionadas, se considerarán normas especiales de protección de los derechos del consumidor, especialmente para los efectos de lo dispuesto en el artículo 2 bis, 58 letras f) y g), y 58 bis de la presente ley.”.

Manifestó que esta redacción ratificaría la línea interpretativa mayoritaria de la Corte Suprema que faculta al SERNAC para ejercer acciones colectivas que busquen proteger a los consumidores materia de datos personales.

En la sesión siguiente, celebrada el día 4 de mayo, la Comisión Mixta recibió a nuevos invitados a exponer sobre el punto en controversia: los abogados señores Cristián Sepúlveda y José Roa.

En primer término, escuchó al abogado señor **Cristian Sepúlveda**, quien aclaró que expone en su calidad de académico.

Luego señaló que Chile se encuentra en deuda con respecto a la normativa de protección de datos personales. La ley actual si bien cuenta con una normativa en la materia, esta data del año 1999 por lo que requiere ser actualizada para cumplir con los estándares de nuestra sociedad. Por su parte, existe un proyecto de ley, Boletín N° 11.144-07, que “Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales” que inició su tramitación hace aproximadamente 4 años, pero aún no ve mayores avances. Entre los cambios que se proponen, señaló como aspecto a destacar, el establecimiento de una regulación sistemática y global, que consagra los derechos ARCO, crea la Agencia de Protección de Datos Personales, además de elevar el estándar de protección de datos personales al de una sociedad moderna. Busca el equilibrio entre el derecho fundamental a la privacidad y protección de datos, la libertad de expresión e información y finalmente el libre flujo de información que debe existir en aras de actividades económicas lícitas que beneficien a los ciudadanos, lo que se condice de mejor manera con una sociedad digitalizada. Si bien en 2018, se hizo una reforma constitucional para resguardar el derecho a la protección de datos personales, se necesita una ley que regule el flujo legítimo de los mismos en la economía digital. El proyecto de ley mencionado, se encuentra desde marzo de 2020 en la Comisión de Hacienda del Senado y no tiene urgencia.

Lo anterior ha desencadenado lo que él denomina “frenesí normativo” en materia de protección de datos personales, y que consiste en que las distintas autoridades han dictado normas sobre la materia, especialmente a nivel reglamentario, lo que genera una dispersión normativa. En este sentido, citó como ejemplos la Resolución Exenta N° 1.318 de 2020 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que Aprueba norma técnica sobre fundamentos generales de Ciberseguridad para el diseño, instalación y operación de redes y sistemas utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones; el Capítulo 20-10 RAN (2020) sobre Gestión de seguridad de la información y Ciberseguridad respecto a la gestión de los fiscalizados por la CMF, con un rol preponderante del Directorio; y normas dictadas por el Coordinador Eléctrico Nacional y la Superintendencia de

Pensiones. Todo lo anterior genera una cierta presión regulatoria sobre el proyecto de ley en trámite.

Luego, entró al análisis del artículo 15 bis propuesto por el proyecto, y que suscita la divergencia entre ambas Cámaras, señaló que su forma de interpretarlo es que no se trata de una norma neutra.

En primer lugar, señaló que esta norma transforma la protección de datos personales en una materia de derecho de protección al consumidor. La protección de datos personales tiene una naturaleza distinta, es una garantía fundamental. Un derecho inherente a la persona humana esencialmente individual, pero el proyecto transforma su naturaleza y lo transforma en un acto de consumo. Además, se hace remisión a los artículos más estructurales de la Ley de Protección al Consumidor, como lo son el 2 bis, el 58 y 58 bis. Esta garantía fundamental como tal requiere normativa e institucionalidad independiente y especializada, tales como los establecidos en los estándares europeos. Además, se debe lograr el equilibrio natural que debe existir entre la protección de los datos personales y libre flujo de información que debe existir en aras de actividades económicas lícitas en beneficio de las personas.

En segundo lugar, estimó que la norma al hacer la remisión a los artículos 2 bis, 58 y 58 bis de la Ley de Protección al Consumidor, genera efectos concretos en materia de las facultades del SERNAC sobre ellos. En este sentido, enumeró las facultades del SERNAC que podría tomar en materia de protección de datos. A saber, a) Facultad fiscalizadora. b) Medidas intrusivas (Ingresar a instalaciones del Proveedor /Registros/Otros). c) Facultad de denunciar y demandar acciones individuales. d) Facultad de denunciar y demandar acciones colectivas. e) Mediaciones voluntarias colectivas. f) Interpretación administrativa en materia de PDP. g) Procedimientos infraccionales, sanciones y multas. h) Procedimientos indemnizatorios. i) Información básica comercial/Deber de Información/ Deber de Seguridad. j) Otros.

En tercer lugar, en la misma línea, esta remisión a su juicio produce la vulneración de ciertos principios. El primer principio vulnerado es el de especialidad, tanto en materia de normativa aplicable, como de órganos fiscalizadores y competentes para conocer de infracciones. Para ilustrar lo anterior, presentó el siguiente cuadro:

Un segundo principio que se rompe con la norma propuesta, es el “non bis in ídem”, que consiste en que nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un delito por el cual haya sido ya condenado o absuelto por una sentencia firme y que nadie puede ser juzgado ni sancionado dos veces por un mismo hecho. En tal sentido, como consecuencia de la existencia paralela de diversa normativa, existirá confusión entre sanciones y quiénes las aplicarán. Para ilustrar lo anterior, expuso la siguiente tabla:

Continuó señalando que, a su entender, un tercer principio que se rompería con la norma en discusión, sería el principio de independencia, en el sentido que tal como se establece en el proyecto de ley boletín N° 11.144-07, siguiendo el estándar internacional, el órgano que vele por la protección de datos personales, debe ser un órgano de carácter autónomo, independiente, colegiado y especializado. Al hacer extensivas las competencias del SERNAC a la protección de datos, no se cumplen estas exigencias atendido que este órgano es unipersonal y depende directamente del Presidente de la República, y se relaciona con él por medio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En la experiencia comparada, no hay ejemplos de órganos que tengan la función de protección al consumidor y la protección de datos personales de manera conjunta.

Un cuarto principio vulnerado, sería el principio de tipicidad, por cuanto no se contemplan con precisión las conductas que serán sancionadas. No se describen los tipos infraccionales específicos en materia de protección de datos, a diferencia del proyecto de ley de protección de datos personales, en que se hace un distinguo entre infracciones leves, graves y gravísimas.

Y el quinto y último principio que se vería afectado, sería el de causalidad, sobre todo a propósito de las acciones colectivas, en los términos del artículo 24 A inciso segundo de la Ley N°19.496, que permite la aplicación de una multa por cada uno de los consumidores afectados, pese a que por ejemplo una vulneración de ciberseguridad sea un único hecho.

Finalmente hizo una reflexión en torno a lo dispuesto en los demás incisos del artículo en cuestión, en lo referente a la ciberseguridad, que es una materia más especializada que la protección de datos personales, y en que también le entrega competencia al SERNAC. En tal sentido, también existen una serie de normativas por

ejemplo en materia de cómo se hacen los reportes de vulneración de ciberseguridad, lo cual ilustró por medio del siguiente cuadro.

En tales términos, expuso sus conclusiones, señalando que, como país, estamos al debe en normativa de protección de datos personales. Existe un proyecto de ley sobre la materia que significaría un avance importante, en su opinión logra un alto estándar de PDP (GDPR) equilibra adecuadamente la garantía fundamental de la protección de datos personales y la regulación del flujo legítimo de los mismos en la Economía Digital (IOT, 5G, BIG DATA, IA). Este vacío genera como consecuencia un frenesí normativo que se produce por una falta de normativa e institucionalidad en materia de protección de datos, generando una multiplicidad de leyes y posibles colisiones normativas. El artículo 15 bis altera la naturaleza de la protección de datos, hace aplicable la LPDC, da competencia al SERNAC y con ello vulnera una serie de principios (especialidad, non bis in idem, independencia, tipicidad, causalidad), todo lo anterior contra la experiencia comparada. En consecuencia, de perseverar la Comisión en el artículo 15 bis, se sugiere restringir su aplicación y hacer prevalecer el principio de especialidad.

A continuación, realizó su exposición el abogado, **señor José Roa**, quien hizo algunas reflexiones. La primera pregunta que planteó es si el artículo 15 bis propuesto altera en algo la arquitectura existente en materia de protección al consumidor, y la respuesta que da es negativa. Hoy en materia de protección al consumidor, el SERNAC puede actuar ante organismos sectoriales – como sería una futura agencia de protección de datos personales – aplicando la ley especial para que el organismo sectorial sancionatorio aplique sus sanciones. Es decir, en ningún caso implica que el SERNAC reemplace a otra autoridad sancionatoria sectorial, ni tampoco que se reemplace la ley N° 19.628 sobre protección de datos personales.

Por el contrario, se debe plantear la pregunta en torno a si este es un problema del consumidor, y en tal sentido, regulará los problemas de protección de datos en el marco de la relación de consumo entre éste y el proveedor. Es decir, un subconjunto del universo de problemáticas de datos personales.

Una segunda pregunta es qué ley disciplina esta materia, y la respuesta es que primará la ley N° 19.628 por sobre la ley del consumidor en todo aquello que regule. Luego, ante la pregunta de

qué procedimiento será aplicable, lo serán los de la ley N° 19.628, que establece sólo procedimientos individuales (no colectivos). Ante la consulta de quién sanciona, hoy en día está en manos de los tribunales, y en un futuro será la eventual agencia de protección de datos. En tal sentido, el SERNAC sólo tomaría la posta de la agencia de protección de datos personales para efectos de perseguir la indemnización de perjuicios a los consumidores.

Desde la perspectiva institucional, señaló que hoy en día el SERNAC puede actuar tanto por aplicación de la ley de protección al consumidor como por leyes especiales, tal como ocurre en materia de telecomunicaciones y servicios básicos, y en tales casos el SERNAC actúa como denunciante y es el organismo especial el que aplica las sanciones. En tal sentido, el SERNAC hoy no cuenta con facultades sancionatorias, las cuales fueron declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional.

Luego, en cuanto a la arquitectura de funcionamiento, señaló que, si existe vulneración de datos personales en el marco de una relación de consumo, tanto el SERNAC como las organizaciones de consumidores podrán utilizar la ley especial, la N° 19.628, ante el organismo sectorial. Como las agencias sectoriales y superintendencias por regla generalísima no pueden imponer indemnizaciones a los consumidores, el SERNAC retoma ese rol, y puede ejercer las acciones colectivas indemnizatorias. Este diseño es el original de la ley de protección al consumidor de 1997, reafirmada y fortalecida en las reformas de 2004 y 2018.

En este sentido entonces, la existencia de la norma propuesta, que integra la protección de datos personales en el marco de las relaciones de consumo, no niega ni la protección al consumidor ni su carácter de derecho fundamental, de hecho, la protección al consumidor es expresión de los derechos humanos, tal como lo ha reconocido la ONU, a propósito de los derechos económicos, sociales y culturales.

De este modo, lo que hace la propuesta es cumplir una función de ensamblar las distintas leyes en materia de protección de datos, dejando en claro que también se aplica en materia de protección de datos personales, y por tanto, no habría vulneración ni al principio de especialidad ni al non bis in ídem.

En consecuencia, señaló que esta norma lo que viene a hacer zanjar una discusión que se ha dado en algunos procedimientos judiciales respecto de la facultad del SERNAC de intervenir, como lo hace con todas las leyes especiales, protegiendo a los consumidores respecto de sus datos personales, ejerciendo sus facultades de denuncia y las indemnizatorias colectivas.

En sesión de 2 de junio, la Comisión recibió a nuevos invitados: De la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), el Presidente, señor Hernán Calderón; De la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU), el Presidente, señor Stefan Larenas; la abogada señora Jéssica Matus, especialista en protección de datos y privacidad, directora del área de tecnologías de FerradaNehme, presidenta del capítulo chileno de Internet Society y fundadora de Datos Protegidos; la Abogada de Bitlaw, señora Paulina Silva, y la abogada señora Lorena Donoso, Profesora Asociada, Departamento de Derecho Procesal y Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

El Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), señor Hernán Calderón realizó una exposición del tenor que a continuación se señala.

1. La necesaria modificación del artículo 15 bis.

Conadecus estima que es necesaria la protección de datos personales y que efectivamente el Servicio Nacional del Consumidor debe tener facultades de fiscalización en la materia.

Sin perjuicio de ello, señalaron que la redacción del inciso primero del artículo 15 bis que se propuso, lejos de dejarlo en claro, abre la puerta a discusiones e interpretaciones confusas y a una futura litigiosidad en la materia.

Tal como lo expusieron en una carta dirigida a la Comisión de Economía del Senado, también distribuida a distintos diputados y diputadas, Conadecus consideró necesario el rechazo de la

modificación incluida en el número 5 del oficio enviado por la Cámara revisora a la de origen y que hacía alusión a la modificación que ha pasado a ser número 7, que incorporaba un artículo 15 bis en la Ley N° 19.496.

Luego de repasar la redacción del inciso primero del artículo 15 bis, señalaron a su respecto que la interpretación de la norma es poco clara, dará lugar a conflictos y dejará aún más en la duda si las normas de la Ley 19.496 se aplicarán o no respecto de las actividades que refieran a datos personales. El conflicto se genera por la interpretación del artículo 2° bis de la LPDC y su posible carácter supletorio. Si un tribunal concluye que no se aplica la LPDC sino que solo la Ley de Datos Personales, los consumidores podrían quedar sin protección en materia de cláusulas abusivas, derechos irrenunciables, deberes de información, etc.

Agregó que Conadecus manifiesta su apoyo a una normativa que brinde mayor protección a los consumidores y a sus datos personales. Asimismo, creen muy necesarios los demás deberes de conducta que se le imponen a los proveedores y que se establecen en los incisos siguientes del artículo 15 bis, pero estiman necesaria una modificación de su inciso primero.

Luego, abordó algunas propuestas, que consideran como vías oportunas a fin de garantizar la adecuada protección a los derechos de los consumidores, en los siguientes términos:

a. Creemos que se podría garantizar la protección si el inciso primero del artículo 15 bis señalara que, en las actividades en que se realice cualquier tipo de tratamiento de datos personales, incluyendo los regulados por la Ley 19.628, siempre serán aplicables las disposiciones de la ley 19.496.

Si aún se quisiera ser más enfáticos, podría señalarse que serán especialmente aplicables las facultades del Servicio Nacional del Consumidor y el procedimiento de protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores. Aquello terminaría cualquier discusión, puesto que no se plantearía una ley por sobre otra, como ocurre con su actual redacción, sino que quedaría expresado que siempre es aplicable la Ley 19.496, dando una real protección a los consumidores.

b. A la misma solución anterior es posible llegar si la modificación se plantea en la Ley 19.628, pues se podría señalar en ella que las normas de la ley 19.496 serán siempre aplicables a los conflictos que se generen entre proveedores y consumidores en relación al tratamiento de sus datos personales.

c. Por último, creemos que toda duda se despejaría con una modificación del artículo 2 bis. De tal manera que este señalara que la Ley 19.496 siempre será aplicable a actividades de fabricación, producción, comercialización, importación y distribución de bienes y prestaciones de servicios, aun cuando se encuentre regulado por una ley especial.

2. Limitación de los descuentos asociados a medios de pago determinados

a. En primer lugar, estimamos que los descuentos asociados a determinados medios de pago permiten una mayor competencia entre los medios de pago, pues en el caso de estar prohibidos los descuentos se limita la competencia entre ellos respecto de los precios de bienes, siendo indistinto con cual se paga. Así, sólo la tasa de interés sería relevante para la competencia.

b. En segundo lugar, creemos que es necesario que una norma defina cuándo realmente nos encontramos ante un descuento, promoción, o liquidación, con tal de eliminar las asimetrías de información y la utilización de información imperfecta para cautivar a los consumidores. Así, estimamos que una norma favorable sería aquella que señale que una promoción es aquella que presenta un descuento de al menos un 10% del valor promedio del bien de los últimos 6 meses, pues así no se atrae al consumidor con precios arbitrariamente fijados, sino con una situación objetiva que permite reconocer un descuento.

c. En tercer lugar, más importante que prohibir los descuentos asociados a determinados medios de pago, creemos que debe existir una norma que permita que el crédito otorgado para adquirir el producto con descuento, pueda ser pagado con cualquier medio de pago.

Así, cuando un producto se encuentre con un descuento asociado a un determinado medio de pago, el consumidor podrá adquirirlo con el medio de pago o tarjeta que se solicite, haciendo

con ello efectivo el descuento. Pero, al mismo tiempo, a continuación, podrá pagar el crédito que se otorgó en esa determinada tarjeta, con cualquier medio de pago. De esta manera se aprovecha el descuento sobre el producto, puesto que se está pagando con el medio de pago del comercio asociado (normalmente con una tarjeta de crédito). Pero luego, con la finalidad de no llegar al cobro de intereses normalmente altos, el consumidor pueda pagar (o prepagar) ese mismo crédito del comercio asociado, con un medio de pago distinto, por ejemplo, con el medio de pago de su entidad bancaria, con efectivo, con débito o lo que desee.

d. En cuarto lugar, creemos que la prohibición de descuentos debe ser mirada con cautela, pues muchas veces no solo se otorgan en el retail, sino también en compras de insumos básicos como farmacias y supermercados, siendo un real beneficio para los consumidores. En algunos casos, estos descuentos son el resultado de convenios entre operadores de tarjetas o emisores y el comercio, y no necesariamente como ocurre en el retail, fruto de una integración entre el medio de pago y el comercio que lo promociona.

Finalmente, creemos que debe quedar establecido que, en el caso que se tome en cuenta nuestra propuesta de permitir el pago del crédito con cualquier medio de pago, se señale que si el pago es realizado dentro de los 30 días siguientes a la compra, no se deberá cobrar comisión de uso de la tarjeta.

3. Las mediaciones deben ser exclusivamente de las asociaciones de consumidores

La comisión mixta debe abrir la discusión a materias que fueron tratadas en el Congreso, pero que requieren un análisis más profundo. Es lo que ocurre con la nueva letra "g" del artículo 3 de la LPDC.

En este aspecto, solo consideran útil el párrafo primero incorporado por la letra "g)" y que dispone:

"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".

Sin embargo, estiman que debe ser nuevamente revisado el segundo párrafo del literal “g)” del inciso segundo del artículo 3 de la Ley 19.496.

En efecto, dicho párrafo dispone la posibilidad de que proveedores establezcan mediaciones, conciliaciones o arbitrajes y que consumidor pueda ser sometido a ello. En primer término, sólo se establece como limitante que la mediación debe ser acordada por escrito, lo que nos lleva a pensar que los proveedores establecerán cláusulas en los contratos por medio de los cuales obliguen al consumidor a participar de estas instancias.

En segundo lugar, la norma no se refiere a cuál será la entidad que llevará a cabo dicha mediación, sino tan solo que debe ser gratuita y que se iniciará a solicitud del consumidor. Sin ir más lejos, tanto en la prensa como en las áreas especializadas, se ha comenzado a hablar que una de las entidades que llevaría a cabo esta mediación sería la cámara de comercio que, sabemos, se encuentra ligada a los proveedores.

Por otra parte, nada impide que sean los mismos proveedores quienes establezcan mecanismos alternativos de resolución de conflictos, montados por ellos mismos y que, finalmente, se transformen en juez y parte de los problemas de consumidor.

El Artículo 8 letra h) establece la facultad de las Asociaciones de consumidores de ser mediadoras.

La facultad de mediación que ocuparía el Sernac fue declarada inconstitucional por el Tribunal Constitucional.

Luego, ahondó en algunas propuestas para dar solución al problema, enumerando las siguientes:

a. Establecer que el conflicto se puede someter a mediación ante las asociaciones de consumidores según lo dispuesto en el artículo 8 letra h). Se puede dejar a un reglamento la forma en que se realizará la mediación, así como el precio que el proveedor deberá asumir ante estos casos, lo que también permitiría financiar a estas organizaciones.

b. Eliminación del párrafo. Las organizaciones de consumidores mantienen su facultad de ser mediadoras, y no existiría controversia sobre la calidad de quienes la realicen.

Luego, expuso el **Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU)**, señor **Stefan Larenas**, quien señaló que se referirán solo al artículo 15 bis que es el objeto único de la presente comisión mixta.

Señaló que si se aprueba el artículo 15 bis se fortalecerá la posición de las Asociaciones de Consumidores y del Sernac para proteger los datos personales de los consumidores. ¿Por qué? Porque se ha discutido en tribunales si las Asociaciones de Consumidores y Sernac pueden proteger los datos personales de los consumidores. ¿Cómo? Discutiendo si la ley de protección de datos personales es o no una ley especial. De esta manera, el artículo 15 bis zanja esta discusión.

Ahora bien, el mecanismo del artículo 15 bis no es distinto de lo que sucede hoy con las Superintendencias y la FNE. Hoy las Asociaciones de Consumidores y el Sernac pueden pedir la reparación de daño causado a los consumidores por un hecho infraccional declarado por las mismas Superintendencias o por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Luego, toman el “testimonio” en la “posta” de protección al consumidor, es decir, les permite trabajar como un equipo. Luego, el artículo 15 bis, permitirá exactamente lo mismo con la futura agencia de protección de datos personales.

En consecuencia, manifestó que aprobar el artículo 15 bis no significa ni que la ley del consumidor reemplace la ley de protección de datos personales ni significa que el Sernac reemplace la agencia de protección de datos personales. Aprobar el artículo 15 bis significa que las Asociaciones de Consumidores y Sernac podrán trabajar como un equipo coordinado con la agencia de protección de datos personales para la protección de los datos personales de los consumidores.

Señaló que esperan que se aprueba una ley de protección de datos personales 2.0 con una nueva agencia especializada. Sin embargo, venimos esperando desde el año 2008, casi 13 años. Los 3 proyectos de ley presentados por el ejecutivo, en diversas administraciones presidenciales, no han superado aún el primer trámite constitucional.

Los consumidores requieren hoy de la protección de sus datos personales, y no pueden seguir esperando. Por eso solicitaron que se apruebe el artículo 15 bis propuesto.

A continuación, efectuó su exposición la **abogada especialista en protección de datos y privacidad señora Jéssica Matus**. A modo de introducción señaló que el país ha cambiado en los últimos dos años, así como han cambiado también las necesidades respecto de internet. En tal sentido, este proyecto responde a un tiempo de hace 13 años atrás, en que la institucionalidad de datos podía quedar diluida dentro de una autoridad multifuncional. Hoy dada la alta complejidad de la era tecnológica y de lo estratégico para Chile de estar a la cabeza de este tema en el continente, se requiere la osadía de contar con una autoridad de protección de datos autónoma, independiente y especializada, ya que esta entidad debiera revisar tanto a instituciones públicas como privadas, no siendo suficiente las atribuciones que se pretenden entregar al Sernac, ya que siempre no estará centrada en la protección de datos como derecho fundamental.

Luego, efectuó una presentación del siguiente tenor.

1. La necesidad de una agencia independiente y especializada en materia de protección de datos personales

1.1. El contexto actual de masificación de internet y la disrupción de las tecnologías digitales con el consiguiente flujo de información representa un desafío para la ética, normas y derechos fundamentales en formas nunca antes vistas, como ocurre con el derecho a la privacidad y a la protección de los datos de las personas.

1.2. Existen diversos actores e intereses involucrados en la economía digital basada en el flujo masivo de datos razón por la cual el rol de una autoridad de protección de datos (“APD”) independiente resulta clave para proteger los derechos y libertades de los titulares. Sólo mediante el establecimiento de una autoridad independiente y especializada, que lleve a cabo sus tareas de manera libre de influencias externas, incluyendo al gobierno de turno, será posible garantizar la eficacia y fiabilidad de la supervisión y fiscalización.

1.3. La existencia de una independencia política, funcional y presupuestaria de la autoridad de control se vuelve crucial no solo en relación con el ámbito privado, sino también con el grado de control que pueda tener sobre el sector público, pues las APD también deben fiscalizar instituciones públicas, considerando que el Estado es uno de los responsables de tratamiento de datos personales más importantes en cada país. De lo contrario el fiscalizador tiene interés directo en no reportar las conductas del fiscalizado, existiendo un incentivo para aplicar un criterio parcial y potencialmente vulnerando garantías fundamentales.

1.4. Como muestra a nivel local, podemos recordar el tratamiento ilícito de datos personales que hizo el Ministerio de Educación el año 2019 mediante el envío de masivo de correos electrónicos con información relativa al proyecto de ley “Admisión Justa”, fin completamente distinto para el cual habían sido recolectados los datos, que da cuenta de la necesidad de independencia política.

1.5. Además de independientes, las APD deben ser instituciones altamente especializadas, pues el dominio requerido no es sólo normativo, sino también técnico y que requiere una formación en constante desarrollo, dado que los mayores riesgos a la privacidad y a la protección de datos, derivan del incesante avance de tecnologías con altos grados de disrupción: marketing digital, herramientas de perfilamiento, IoT, big data, IA, televigilancia, biometría, fintech, etc. Como por ejemplo evaluar cuándo una respuesta ante incidentes/brechas de seguridad es la adecuada, a que se refiere este proyecto.

1.6. La importancia de contar con una agencia fuerte, robusta e independiente es relevante no sólo a nivel local sino que también internacional ya que la tendencia es hacia el fortalecimiento de la institucionalidad en materia de protección de datos. Prueba de lo anterior, fue el pronunciamiento en 2020 del Caso de Schrems del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que reconoció la capacidad de las autoridades de control de suspender cualquier transferencia de datos transfronteriza cuando el Estado destinatario (en este caso EEUU, a través de Facebook), no satisfagan un estándar adecuado de protección. (Puerto, M. y Sferrazza, P. (2017).

2. La necesaria consistencia entre el PL Pro Consumidor y el Proyecto de Ley de Datos Personales

2.1. Es necesario recordar que en materia de protección de datos personales actualmente se encuentra en tramitación en el Congreso Nacional un proyecto de ley (boletines N°11.144-07 y N°12.092-07, “Proyecto de Ley de Datos Personales”), que viene a adecuar la regulación chilena en materia de protección de datos personales a los estándares internacionales vigentes, en particular, de la OCDE y de la Unión Europea (expresados en el Reglamento General de Protección de Datos o GDPR, por sus siglas en inglés), modificando casi en su totalidad a la actual ley de protección de datos (Ley N°19.628, de Protección de la Vida Privada, “LPD”), que data de 1999.

2.2 En concordancia con esos estándares internacionales, el Proyecto de Ley de Datos Personales, tiene como uno de sus pilares la creación de una APD, encargada de (1) fiscalizar y velar por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos; (2) aplicar, interpretar administrativamente y dictar instrucciones generales relativas a dichas normas; (3) resolver las solicitudes y reclamaciones que formulen los titulares en contra de los responsables de datos; (4) investigar, determinar las infracciones en que incurran los responsables de datos y aplicar las sanciones respectivas; (5) adoptar las medidas preventivas o correctivas; (6) proponer al Ejecutivo o al Congreso Nacional la dictación, modificación o derogación de determinadas normas; (7) desarrollar programas de difusión, educación e información en materia de protección de datos; (8) certificar, registrar y supervisar los modelos de prevención de infracciones y los programas de cumplimiento en el marco de la LPD; y (9) prestar asistencia técnica y colaborar con órganos públicos, entre otras.

2.3 Entonces, existirá prontamente – entendiendo que el Proyecto de Ley de Datos Personales concluirá su tramitación legislativa en un plazo razonable – una APD especializada (según el texto actual del Proyecto de Ley de Datos Personales, será el Consejo para la Transparencia quien tome este rol, dada su experiencia en materia de tratamiento de información, pasando a llamarse “Consejo para la Transparencia y Protección de Datos Personales”). Sin embargo, el presente proyecto de ley “Pro-Consumidor” entre su diversidad de normas que modifican la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”) busca incorporar un artículo que facultaría al SERNAC a ejercer sus potestades en materia de protección de datos, tal como lo hace en materia de consumo.

Dichas potestades del SERNAC incluyen (1) amplias facultades de fiscalización; (2) interpretación administrativa de las normas de su ámbito de aplicación; (3) velar por el cumplimiento de dichas normas, lo cual incluye el iniciar o hacerse parte de acciones judiciales para la protección del interés individual, colectivo o difuso de los consumidores; (4) proponer al Ejecutivo la dictación, modificación o derogación de determinadas normas; (5) ejecutar programas de información y educación al consumidor, y elaborar y difundir información en pro de los consumidores; (6) realizar y promover estudios; (7) aprobar planes de cumplimiento en materia de protección del consumidor; y (8) llevar a cabo procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (Procedimientos Voluntarios Colectivos, "PVC"), entre otras.

2.4 Se observa claramente que existen una serie de facultades del SERNAC que se superponen con aquellas que tendrá la APD. ¿Corresponde que un órgano especializado en materia de consumo se haga cargo de interpretar, fiscalizar, ejecutar, educar, ... en relación con normas de protección de datos? La existencia de una autoridad de control especializada en materia de protección de datos es uno de los puntos centrales para que la regulación de protección de datos de un país sea reconocida como adecuada por parte de organismos internacionales – ¿Tiene sentido diluir las facultades y el poder de la APD, entregando gran parte de éstas al SERNAC?

2.5 La protección de los datos personales en Chile merece una APD fuerte, especializada, que pueda aplicar, fiscalizar y velar por el cumplimiento de la normativa que le compete. Y el SERNAC, cuya especialidad es otra, sin duda puede colaborar con la APD, complementarla en los aspectos que ésta no cubre. En la práctica consagra un diseño institucional en protección de datos que no garantiza su carácter de derecho fundamental, imposibilitando una interacción óptima entre privacidad y otros ámbitos diversos como el derecho de consumo y la libre competencia que constituyen ejes de la economía digital". Estamos hablando de la explotación de datos de personas por las plataformas tecnológicas como fuente de poder de mercado que aumenta el riesgo de un ejercicio abusivo. Por último, hay que comprender que el derecho a la protección de datos es un derecho instrumental que permite el ejercicio de otros derechos, tales como la privacidad, la educación, la salud, la igualdad.

3. La necesidad de la consagración de acciones colectivas en materias de datos personales

3.1 Existe una atribución en el PL Pro-Consumidor que no se encuentra regulada en el Proyecto de Ley de Datos Personales: la posibilidad de entablar acciones colectivas. Aun cuando a nivel internacional existe una clara tendencia a reconocer la importancia de este tipo de acciones, el actual Proyecto de Ley de Datos no se refiere al tema por lo que sería recomendable traer a la discusión su necesario reconocimiento y regulación. Para efectos de consistencia en la técnica legislativa, idealmente ambos proyectos de ley debieran estar alineados, es decir, por una parte el Proyecto de Ley de Datos Personales debiera consagrar la existencia de acciones colectivas por infracción a la LPD a nivel general, especificando los requisitos para su procedencia y la naturaleza jurídica de las instituciones legitimadas para interponerlas, entre las cuales se encontrarían las señaladas en el artículo 51 de la LPC en una relación especie (consumo) dentro del género (datos personales); por otra, sería recomendable que el PL Pro Consumidor reconozca explícitamente dentro de la esfera de su competencia la interposición de acciones colectivas por interés colectivo o difuso en el contexto de una relación de consumo por infracción a la LPD. Con ello, se vería restringida la participación del SERNAC a la facultad de iniciar acciones colectivas en ámbitos de su competencia (en virtud del artículo 51) y sin por ello dejar fuera a otro tipo de relaciones en que podría existir un interés colectivo por una vulneración en materia de datos personales (como podría ocurrir, por ejemplo, con infracciones dentro del contexto de una relación laboral).

3.2 Cabe destacar que el SERNAC ya tiene algo de experiencia en materia de interposición de acciones colectivas en materia de protección de datos, en el marco de cláusulas de contratos de adhesión que vulneraban los derechos de los consumidores en tanto titulares de datos personales: entre otras, en el año 2016 demandó colectivamente a COFISA (Tarjeta ABC Din), logrando que se declarara como abusiva una cláusula que autorizaba a la compañía a incluir a los deudores morosos en el boletín comercial (rol 4903-2015 de la Corte Suprema); y a Ticketmaster, donde se declaró como abusiva parte de la política de privacidad de su sitio web que autorizaba a la compañía a tratar sin restricciones los datos personales de las personas que visitaban la página (rol 1533-2015 de la Corte Suprema).

Sin embargo, la jurisprudencia en esta materia ha sido errática, pues los tribunales superiores de justicia, ante acciones

colectivas del SERNAC por infracciones similares, han estimado en otras ocasiones que, en materia de protección de datos personales, no serían admisibles los juicios colectivos, por tratarse de “cuestiones esencialmente individuales”, como señaló la Corte Suprema en el caso Ticketek (rol 26.932-2015 de la Corte Suprema).

3.3 Cabe señalar que, tanto la relación entre datos personales y derecho del consumo como la posibilidad de entablar acciones colectivas por infracciones a la LPD no ha sido un tema pacífico a nivel internacional y sigue siendo objeto de discusiones y reformas. El Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, cuerpo legal en el que se inspira nuestro Proyecto de Ley de Datos Personales, en su artículo 80, indica que las acciones de clase podrán ser presentadas por organismos sin fines de lucro dedicados a la protección de datos personales.

Esto ha sido implementado de diversas formas por los Estados Miembros. Por ejemplo, en Francia sólo tres tipos de asociaciones tienen la capacidad para presentar una demanda colectiva sobre datos: (1) asociaciones debidamente registradas por al menos cinco años, cuyo objeto social sea la protección de privacidad y datos personales; (2) representantes de asociaciones de consumidores a nivel nacional nivel y autorizados de acuerdo al Código de Consumo francés, cuando el procesamiento de datos en juego afecta a los consumidores; y (3) sindicatos de empleados o funcionarios representante en virtud del Código del Trabajo francés, cuando el tratamiento en juego afecte a los intereses de los individuos que los estatutos de estas las organizaciones les confían su defensa. En España, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales no desarrolla el artículo 80 del GDPR. No obstante, es posible para las asociaciones de consumidores y usuarios defender los derechos e intereses de sus miembros, la asociación en sí mismo, y el interés general de los consumidores y usuarios ante tribunales y jueces.

Para finalizar presentó las siguientes conclusiones: a) Resulta sumamente relevante que Chile cuente con una APD independiente, especializada y con atribuciones suficientes que permitan la efectiva fiscalización de la gran variedad de actividades y partes interesadas que tratan datos personales. b) El PL en discusión restringe o reduce la protección de los datos a las relaciones de consumo, debilitando el necesario refuerzo a este derecho constitucional. Cede en favor del derecho de consumo, pero en detrimento de las garantías de

protección de datos como derecho instrumental. Pareciera ser que es inocuo, pero las repercusiones son importantes en los derechos garantizados por la Constitución y la ley 19.628. c) No obstante, el PL Pro Consumidor sí recoge un punto que actualmente no está tratado en el Proyecto de Ley de Datos Personales: la necesidad de entablar acciones colectivas por infracciones en materias de datos personales de manera general y recogiendo el PL Pro Consumidor dicho mandato de manera específica, para que la interpretación de ambas normas sea armónica. d) Por último, la naturaleza jurídica del SERNAC en cuanto autonomía e independencia, no cumple con los estándares de la UE en relación con la adecuación en materia de protección de datos.

Luego, expuso la **abogada de Bitlaw, señora Paulina Silva**. Comenzó señalando que la privacidad requiere un tratamiento orgánico y coherente, a cargo de una autoridad técnica especializada e independiente. Se requiere de una unicidad de la regulación de los datos, toda vez que entregar al Sernac algunas competencias sobre ciertos tratamientos y ciertos datos personales, que serían los datos económicos comerciales, es una técnica legislativa que puede generar soluciones temporales parciales, y por tanto, débiles y descontextualizadas. Consideró que es un riesgo que, con la aprobación del artículo en discusión, se le quite la escasa urgencia que se le ha dado hasta ahora al proyecto de protección de datos. En 2018 ya se le dio rango constitucional a la protección de los datos personales, reconociendo el vínculo estrecho entre ésta y la dignidad humana, y lo mínimo que debiera garantizarse a los ciudadanos sería la existencia de la ley que regule este derecho.

Hoy Chile es uno de los países más atrasados de la región, y no se cumple con los estándares que exige la OCDE y la APEC entre otros. Las obligaciones de privacidad se cumplen de un modo técnico, y del mismo carácter también debiera ser la agencia.

En cuanto al artículo 15 bis, señaló que por medio de éste se está creando una regulación sustantiva de privacidad en la LPDC. El artículo contiene dos tipos de disposiciones: una procesal, otorgando al Sernac facultades de fiscalización y legitimación activa para perseguir incumplimientos a la LPD (inciso primero); y en los restantes incisos, contiene una disposición sustantiva de privacidad como la obligación de implementar medidas de seguridad y la obligación de notificar brechas de seguridad.

Como consecuencia de lo anterior, se pueden generar regulaciones paralelas, que pueden o no ser contradictorias. Además, puede suceder que se genere una regulación nueva, propia de protección de datos, pero alojada en sede consumidor, como pasa con la obligación de notificar brechas de seguridad.

Por otra parte, quiso hacer una reflexión en torno a que las grandes clases de datos que tratan las empresas son las de sus clientes y las de sus trabajadores. Al beneficiar a solo una de estas clases, se le resta de beneficios al otro titular, que en este caso serían los trabajadores.

En tercer lugar, señaló que la obligación de notificación de violaciones de seguridad muestra una gran desconexión con la realidad técnica, para ilustrar lo anterior, presentó el siguiente cuadro:

3. “NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE SEGURIDAD” Y LA REALIDAD TÉCNICA DE LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD



El 15 bis

- **Qué:** notificar cualquier violación de seguridad
- **A quién:** a los titulares
- **Cómo:** Por medios digitales, físicos, telefónicos
- **Cuándo:** 24 h desde reportada la violación

Legislación madura

- **Qué:** brechas que representan riesgo para los titulares
- **A quién:** a la autoridad
- **Cómo:** Por medios razonables, contenido mínimo, entregas graduadas
- **Cuándo:** Sin atraso indebido; 72 h desde detectada la violación

Finalmente, se refirió a los datos personales y acciones colectivas e intereses difusos. Sobre el particular opinó que este proyecto no confirma la jurisprudencia mayoritaria en Chile sobre la calidad de difusos o colectivos de los daños generados por infracciones de privacidad. Sólo hay tres fallos, todos de 2016 sobre la materia. Las dos primeras acogen la acción colectiva en materia de cláusulas abusivas

en contratos de adhesión, y la última revoca el criterio de las dos anteriores y rechaza la acción colectiva, basándose para ello en la legitimación activa del Sernac, precisamente porque los daños de privacidad son en su esencia daños individuales. Por último, señaló que, en cuanto a incentivos suficientes para el cumplimiento, la estructura económica de una regulación de privacidad apunta al establecimiento de multas, y no en torno a indemnizaciones por daños. De hecho, este es una de las deficiencias de la actual ley de datos.

Finalmente expuso la **abogada señora Lorena Donoso**.

Señaló que los datos personales son un insumo dentro del comercio. Los comerciantes requieren de datos personales para hacer su trabajo, así como de otros insumos como agua, luz, espacio físico, entre otros. Sin embargo, la LPDC no se ocupa de ellos, por cuanto existe otra legislación específica para esas materias. En tal sentido, existiría una confusión en este proyecto de ley al incluir regulación relativa a datos personales en una normativa de carácter general para los efectos del consumo, lo que no aconsejó como técnica legislativa. Además, reconduce sólo a la ley N° 19.628, y no a la ley N° 20.575, que es la que regula el principio de finalidad en materia de datos económicos, bancarios y financieros.

Desde el punto de vista de los estándares internacionales en materia de protección de datos, el Sernac no podría cumplir con éstos desde la perspectiva técnica. Hoy existe una gran dispersión normativa sobre la materia, existiendo varias entidades con competencia, como por ejemplo la Superintendencia de Salud, en casos clínicos, la Superintendencia de Educación en casos educacionales, a lo que habría que sumar las atribuciones propias del Sernac, lo que en definitiva puede derivar en indefensión para los titulares de datos.

Si bien consideró loable el objetivo de incluir una norma de protección de datos para dar una mayor protección a los consumidores, señaló que no se cumplirá el efecto buscado con la normativa.

Luego hizo presente como problema de técnica legislativa, el que se refiera a “datos personales especiales”, categoría que no se entiende a qué se referiría desde el punto de vista de la

regulación de datos personales, que sólo distingue entre datos personales propiamente tales, y aquellos de carácter sensible.

Compartió lo señalado por la abogada Paulina Silva en torno a la difícil gestión de los incidentes en materia de ciberseguridad, y si se quisiera traer la normativa del Reglamento Europeo sobre la materia, se debiera dar noticia general a los consumidores para tomar los resguardos necesarios, pero la regulación propuesta no toma en cuenta los estándares tecnológicos.

Como reflexión final, señaló que este tema se debiera abordar de manera más profunda si es que se quisiera perseverar en dar atribuciones al Sernac en materia de protección de datos personales.

Luego, el **Honorable Senador señor Elizalde** le preguntó a las abogadas invitadas a la sesión sobre cuáles son los efectos, según la legislación vigente, en caso de que, por ejemplo, una empresa que tiene acceso a datos importantes por los contratos que ha celebrado con sus clientes o porque los titulares de la información se las han entregado, fuera víctima de un problema de seguridad por un agente externo; o que la empresa utilizara esa información con una finalidad distinta; o si, simplemente que los vendiera. Asimismo, cuáles son los mecanismos con que cuenta nuestra institucionalidad para prevenir ese tipo de situaciones y las eventuales sanciones.

La **señora Donoso** señaló que, en la legislación vigente, en el caso que hubiese un quiebre de seguridad en la información, estaría rigiendo lo establecido en los artículos 7 y 11 de la ley de protección de datos. La empresa de que se trate, estaría afectando el deber que tiene de resguardar con seguridad la información de las personas.

Agregó que, efectivamente, SERNAC podría tener una participación en el sentido de que, por ejemplo, una asociación de consumidores podría recurrir ante el SERNAC para que se pronunciara al respecto.

Además, la persona afectada podría recurrir a los tribunales ordinarios de justicia. El gran problema que existe actualmente es que el daño es poco cuantificable; y las indemnizaciones que contempla la ley de protección de datos no asustan a las empresas,

para los efectos de adoptar las medidas de seguridad que corresponda. Sin perjuicio, la empresa no quedaría impune.

Respecto del mal uso de los datos personales, la señora Donoso señaló que también se afectaría el principio de finalidad contemplado en la referida ley de protección de datos personales y, por tanto, habría acciones que se podrían emprender por los consumidores. Tampoco quedaría impune.

El gran problema de la ley sobre protección de datos personales es que no tiene un régimen infraccional y tampoco cuenta con un incentivo real para que las empresas cumplan con los principios y normas establecidos en ella y en la ley N° 20.757, que es su ley interpretativa, que se refiere a la información comercial.

Luego, la **señora Silva** indicó es en los artículos 7 y 11 de la ley sobre protección de datos a donde debería dirigirse para poder armar un incumplimiento en ese sentido. En general, la ley sobre protección de datos genera un incentivo en torno a las indemnizaciones por daños y perjuicios. Ante el incumplimiento de las obligaciones de recoger los datos debidamente; de utilizarlos para el propósito para los cuales se pidieron; o de tener implementadas medidas de seguridad y protegerlos, la regla general contemplada en la ley N° 19.628 es establecer una acción de indemnización por daños. La única multa que establece la ley es de 50 U.T.M., como máximo, y está asociada al incumplimiento de la obligación del ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

Considera que el hecho de que la ley de protección de datos no otorgue en estos momentos las garantías suficientes para los titulares de datos, lo que es evidente, es un motivo engañoso para entender, entonces, que sea adecuado establecer el artículo 15 bis en la ley de protección de los derechos de los consumidores, que pareciera solucionar una parte del problema, pero con una serie de consecuencias negativas al mismo tiempo. En otras palabras, no es que nuestra legislación esté protegiendo suficientemente los derechos de los titulares de datos, trabajadores y consumidores. En su parecer, la ley debe ser reformada en su amplitud. Pero la solución del artículo 15 bis pareciera ser tremendamente parcial y, al final, ser perjudicial para la solución real, que está en el proyecto de ley que se está tramitando desde hace tres años en el Congreso Nacional.

Luego, la **Honorable Senadora señora Aravena** indicó que existen argumentos de sobra para comprender que hay una buena intención de parte del SERNAC, pero que el alcance que tendría el artículo 15 bis podría ser perjudicial y contradictorio, una vez que se avance en la tramitación del proyecto sobre protección de datos. En tal sentido, considera que es tan delicado el tema y que nuestro país está muy atrasado, tal como lo expusieron las invitadas, que se debe hacer una modificación a la norma que originó esta Comisión Mixta, y entender que no es posible pretender que, a través de un solo artículo, se solucione un problema muy grande del país, como es no contar con una legislación acorde a los tiempos. Su preocupación es que esta norma se transforme en un peligro complejo. Además, el SERNAC no tiene las atribuciones, ni las competencias, ni el equipo para hacerse cargo de los datos personales. Luego, el desafío es lograr una redacción del artículo 15 bis que se acerque lo más posible a algo real y que no genere problemas posteriores a los mismos consumidores.

Por su parte, y en relación a lo expuesto, el **Honorable Senador señor Elizalde** señaló entender las aprensiones que han planteado las profesoras invitadas. Sin embargo, su dudas son más de fondo: primero, cuánto tiempo se demorará en ser tramitado el proyecto que crea la agencia de datos personales, y, en segundo lugar, existen otros ejemplos en nuestro derecho en donde hay un organismo principal a cargo de una determinada fiscalización, pero con ámbitos de competencia que colisionan con los de otros organismos especializados, como, por ejemplo, en materia laboral y de seguridad social (Dirección del Trabajo; Superintendencia de Seguridad Social, la Superintendencia de Salud). Fiscalizaciones complementarias, donde hay un órgano principal.

Agregó que lo se debe evitar es lo que plantearon en sus aprensiones las profesoras invitadas, en el sentido que las instrucciones que se impartan sean contradictorias, o los procedimientos, porque esto, al final, genera confusión al fiscalizado. La normativa debe ser clara y prístina. Si las instrucciones no se entienden, nadie las puede cumplir.

No obstante, también hay que constatar que puede pasar un tiempo relativamente largo en que Chile no cuente con ningún tipo de agencia especializada. Luego, hay que ver qué en el intertanto. Es un dato evidente que en el ámbito del retail, las empresas tienen un acceso a la información mayor al de cualquier otra empresa. Por tanto, debe haber un mecanismo de protección a las personas respecto

de cómo se administran y cuál es el destino que se les da a esos datos. Este fue el sentido de la indicación que se presentó en su momento.

Comparte que el artículo 15 bis tiene problemas de redacción y de estructura en su diseño. Su duda es que por buscar lo perfecto finalmente nos quedemos sin nada durante un tiempo relativamente largo, y que, por tanto, siga habiendo situaciones de abuso con sanciones mínimas; en donde es difícil acreditar el daño para ser indemnizado, y que, en los hechos, se sigan vendiendo bases de datos, o distribuyéndose entre empresas asociadas. En suma, que continúe dándose una utilización de datos que no ha sido autorizada por sus titulares, que en este caso son los consumidores. Hizo un llamado a buscar una fórmula que sea inteligente pero que no deje en la desprotección a las personas.

Es evidente que la protección de datos tiene que ir mucho más allá de las relaciones de consumo. El punto es el SERNAC tiene un ámbito de competencia para actual, así como lo tiene, por ejemplo, la Dirección del Trabajo, junto con otras instituciones, y cada una dentro del ámbito que le es propio.

Lo óptimo es contar con una agencia de protección de datos, lo cual no obsta a que puedan existir otras instituciones que, complementariamente, realicen la tarea. Connotó que es posible que una agencia no de abasto para efectos de detectar todos los problemas que se pueden generar en esta materia.

Probablemente la Comisión Mixta resolverá la controversia que se ha generado entre ambas Cámaras, ya sea sin tener norma o sancionando una norma distinta a las aprobadas. Respecto de la segunda hipótesis, es evidente que dicha norma deberá ser reformada, en su momento, en la legislación que cree la agencia de protección de datos.

No quiere que pase un tiempo largo sin protección, ni siquiera bajo la lógica de las relaciones de consumo, lo que ya es bastante poco. Por lo anterior, hizo un llamado a encontrar una buena solución.

En sesión de 16 de junio, la Comisión Mixta recibió a representantes de la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio AmCham; de la Organización no Gubernamental Derechos Digitales, y de SERNAC.

En primer lugar, expuso la **Gerente General de la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio AmCham, señor Paula Estévez**, quien señaló que desde hace bastante tiempo generaron una mesa de políticas públicas de regulaciones digitales, con el objeto de contribuir a una mirada amplia y profunda en la materia. Como resultado de tal mesa, es que hoy exponen ante esta Comisión, abogando por una regulación integral con reglas claras para las empresas en materia de protección de datos personales, por lo que estiman relevante el avance del proyecto que reforma esa materia.

Continuó la presentación la **Secretaria Ejecutiva de la Mesa de Regulaciones Digitales de la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio AmCham, señora Macarena Gatica**, quien comenzó señalando el marco legal de la protección de datos personales. El artículo 19 N°4 de la Constitución política de la República establece la garantía constitucional de la protección de datos personales. “La Constitución asegura a todas las personas: El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia. Asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley.”. Luego, la ley 19.628 Sobre protección a la vida privada. Finalmente, el proyecto de ley boletín N° 11.144-07 sobre protección de datos personales y crea la Agencia de protección de datos.

Luego hizo un resumen de los comentarios que se han recibido a lo largo de la tramitación de este proyecto, buena parte de los cuales son compartidos por ellos, señalando en primer lugar, que la privacidad requiere un tratamiento orgánico y coherente, lo que parece contradictorio a su juicio con una regulación establecida sólo en el contexto de relaciones de consumo.

En segundo lugar, en cuanto al establecimiento de nuevos derechos de privacidad en una regulación ajena a la privacidad, se generan regulaciones paralelas y contradictorias, multiplicidad de autoridades y regulaciones complejas y poco claras dificulta el cumplimiento.

En tercer lugar, señaló que, si bien el Sernac realiza una labor destacable en materia de defensa de los consumidores, la protección de datos personales, la ciberseguridad y la seguridad en la

información constituyen áreas de conocimiento específico y altamente técnicos, por lo que éste no resulta idóneo para conocer de ellas.

En cuarto lugar, en cuanto a las acciones colectivas e intereses difusos, existe jurisprudencia contradictoria sobre si pueden tener cabida en materia de protección de datos, sobre todo en consideración al carácter personal de la protección de datos.

En quinto lugar, en cuanto a las notificaciones de violaciones de seguridad, se establecen notificaciones a todo evento a los consumidores dentro de 24 horas. El boletín N° 11.144-07 tiene una regulación más moderna y que se estima correcta sobre la materia, consistente en notificación a la autoridad en determinadas hipótesis, deber de comunicar por los medios más expeditos posibles y sin dilaciones indebidas y al titular sólo se notifica cuando se trata de datos sensibles, de menores de 14 años y de carácter económico, financiero, bancario o comercial. La obligación establecida en este proyecto de ley puede resultar prematura, ya que probablemente no existirá aún una correcta apreciación de la extensión de la brecha de seguridad, además no se está dando ninguna herramienta al titular afectado.

En sexto lugar, el hecho de considerar como órgano de control en materia de protección de datos al Sernac impide a Chile ser calificado como una legislación adecuada en protección de datos de acuerdo a la Unión Europea, ya que carece de independencia. Esto tiene importancia desde una perspectiva económica y de competitividad de nuestro mercado.

Luego señaló que, en cuanto al tratamiento de datos en Chile, la ley N° 19.628 establece dos bases de licitud del tratamiento de datos, que son la ley y el consentimiento. Sin embargo, se contienen excepciones tan amplias, entre las cuales mencionó las fuentes accesibles al público y los datos que sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios. Esto ha permitido que empresas traten extensas bases de datos. En este sentido, planteó la interrogante sobre si el artículo 15 bis en revisión viene a solucionar las falencias de la ley N° 19.628. ¿Modifica las bases de licitud del tratamiento de datos? ¿Restringirá el acceso a los datos personales de las personas? ¿Limitará el tratamiento de datos personales? A su entender, en lugar de otorgar una mayor protección, la restringe a los consumidores. Por lo tanto, enfatizó la necesidad de retomar la discusión del boletín N° 11.144-07,

que contiene una regulación integral independiente de la calidad que tenga el titular de los datos.

Luego expuso la **Analista de Políticas Públicas de la Organización no Gubernamental Derechos Digitales señora Michelle Bordachar**, quien señaló que luego de haber estudiado detenidamente el artículo 15 bis, consideran que éste es necesario. Adscriben las exposiciones en torno a la necesidad de retomar la discusión del proyecto de ley de protección de datos personales, sin embargo, desde 1999 se han presentado más de 80 proyectos de ley y ninguna de las reformas integrales han pasado del primer trámite constitucional. En tal sentido, mientras no contemos con una ley de protección de datos personales que entregue mecanismos adecuados para la protección efectiva de nuestra información, la norma propuesta en el artículo 15 bis no solo resulta útil sino indispensable, aunque en ningún caso resulta suficiente.

Señaló que, a propósito de la actual pandemia, muchos aspectos de nuestra vida cotidiana han migrado a entornos digitales, y enumeró ejemplos de distintas cláusulas abusivas sobre datos personales que han quedado de manifiesto. En tal entendido, consideró importante que al menos se cuente con protección en el área del consumo mientras no se cuente con algún grado de protección más integral, que es urgente y necesaria. Considera que la existencia de diversas autoridades de control no debiera afectar ni entorpecer la existencia de ninguna de ellas, sino que hay experiencias comparadas en que estas deben actuar todas coordinadamente.

En cuanto a la redacción, sí consideró que se debiera modificar el artículo en materia de notificación de vulneraciones de seguridad, el cual es complejo, el plazo es prácticamente imposible de cumplir, lo cual debe ser revisado. Respecto de los demás argumentos, se remitió a la minuta entregada a la Comisión.

Con posterioridad expuso el **Director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) señor Lucas del Villar**, con el objeto de hacerse cargo de aspectos hacia los cuales ha derivado la discusión. En tal sentido, planteó que la ciudadanía nos exige cada vez mayor protección frente a sus problemas de consumo, incluso en sectores regulados. El SERNAC no reemplaza las atribuciones de los reguladores y fiscalizadores sectoriales, las complementa, tal como ocurre con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Comisión de Mercados

Financieros, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y en materia de libre competencia, con la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, entre otras. El SERNAC colabora sectorialmente al perseguir reparaciones efectivas por medio de los Juicios Colectivos. La protección de los Datos Personales merece una regulación especial, principios propios y una agencia.

Luego entró a revisar la norma europea más reciente, correspondiente a la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y el Consejo relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores. La Unión Europea con fecha 25 de noviembre de 2020, promulga nueva Directiva UE 2020/1828 por la que se deroga la Directiva 2009/22/EC.

Esta Directiva exige a los Estados miembros que dispongan en su derecho procesal un mecanismo de acción colectiva mediante el que, ciertas entidades especialmente habilitadas puedan reclamar judicialmente medidas de cesación y un remedio resarcitorio en interés de consumidores afectados por la conducta infractora de un empresario.

La Directiva prevé que la reclamación colectiva esté disponible, entre otras, para las siguientes materias: “protección de datos”, “regulación de la sociedad de la información”, “comunicaciones electrónicas” y “condiciones generales de la contratación”, entendiéndose que las normas que regulan dichos aspectos son parte de la normativa general de protección de los derechos de los consumidores.

A continuación, abordó algunas imprecisiones en las presentaciones en relación a este artículo 15 bis. En primer lugar, que las acciones colectivas son la forma adecuada de abordar la reparación de daños que afectan intereses individuales homogéneos, es decir, posibilita resarcir a muchas personas afectadas en un mismo interés (p.ej. privacidad), a diferencia de los supraindividuales. Al respecto, señaló que existe absoluto consenso doctrinario (Gidi, Nieto Pena, Aguirrezabal, Isler, Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamérica de 2004); además de regulaciones de prácticamente todos los sistemas comparados y en más de 200 causas desde 2004 en Chile.

En segundo término, la propuesta no genera “desprotección” a ningún titular de datos ni “rebaja” estándar actuar al respecto, como se ha señalado.

En tercer lugar, la propuesta no afecta el Proyecto de Ley que modifica la Ley 19.628 (Boletines N^{os} 11.144-07 y 11.092-07, refundidos)

En cuarto lugar, resaltó la relevancia del contexto contractual de materia de nulidad de cláusulas o estipulaciones en materia de finalidad de prestaciones y obligaciones contenidos en contratos de adhesión de consumo.

En este sentido, la norma del artículo 15 bis inciso primero apunta precisamente a reconocer explícitamente la potestad del SERNAC para recurrir a los mecanismos colectivos, en caso de producirse tratamientos infractores que generen daños colectivos a los consumidores, entendiendo por tales no sólo aquellos supra o ultra individuales, sino también aquellos intereses individuales homogéneos colectivizados.

Por su parte, una vez creada la futura Agencia de datos personales, creemos que es perfectamente posible prever un actuar coordinado entre ella y el SERNAC. Para este efecto baste observar, por ejemplo, la manera en que actúan la institucionalidad de libre competencia (FNE) con la de consumo.

Por otra parte, la atribución de la acción de clase al SERNAC en los términos que plantea el proyecto no afecta en nada el proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.628 (boletines N^{os} 11.144-07 y 11.092-07, refundidos). En efecto, dicho proyecto de ley, junto con regular la acción indemnizatoria derivada de una infracción a la Ley N° 19.628 que puede emprender individualmente cada consumidor, incorpora tres nuevos procedimientos: un procedimiento administrativo de tutela de derechos, un procedimiento administrativo sancionatorio por infracción de ley y un procedimiento de reclamación judicial. En este contexto, la norma que se propone como artículo 15 bis, en lo relativo a la acción colectiva, resultaría plenamente compatible con el marco normativo propuesto en los boletines mencionados, en caso de convertirse en ley.

Señaló que la propuesta del artículo 15 bis debe ser comparado con el escenario normativo actual que enfrentan los consumidores cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de proveedores. Si bien el tema datos personales excede el ámbito del

consumo, no puede desconocerse que es en el marco de relaciones de consumo donde se producen acaso los mayores riesgos de afectación a los titulares de datos. El tratamiento de datos personales que efectúan proveedores es por definición una actividad riesgosa para los consumidores. Vg.r. Principales casos de abuso o fallas (UK: ICO v. a British Airways, Francia: CNIL v. Google, Chile: SERNAC v. Claro, Banco de Chile y Forum). Fortalecer las herramientas de protección de los consumidores frente a tratamientos infractores como propone la norma, más que una visión parcializada de datos personales, apunta a proteger a los consumidores.

Enfatizó en que las acciones colectivas son el mecanismo idóneo para superar los problemas que suelen derivar de las afectaciones a la privacidad de los consumidores: daños individuales menores y dispersos, pero con amplia significación social. En el escenario regulatorio actual, las falencias de la Ley N° 19.628 han incentivado al SERNAC a ejercer sus potestades para proteger los datos personales de los consumidores (casos Claro Chile, Banco de Chile, COFISA, Ticketek, Ticket Master). La Excma. Corte Suprema ha respaldado la posición del SERNAC en dos fallos, pero en el último de ellos estimó que las acciones colectivas no tienen cabida tratándose de afectación a los datos personales de consumidores. El artículo 15 bis inciso primero resuelve este punto reconociendo explícitamente la potestad del SERNAC para recurrir a mecanismos colectivos en casos de tratamientos abusivos de datos que afecten a los consumidores.

Luego planteó una serie de preguntas hipotéticas. ¿Qué ocurriría si el SERNAC recibe denuncias masivas de consumidores que den cuenta de tratamientos abusivos de sus datos personales o filtraciones culpables de los mismos de parte de proveedores? ¿Tendría el SERNAC que inhibirse de actuar y, en cambio, señalar a los consumidores que deben asumir litigaciones individuales y asumir los subsecuentes costos asociados? La imposibilidad de recurrir a mecanismos colectivos de parte del SERNAC y/o de parte de asociaciones de consumidores “castigaría” a los consumidores, pues los haría cargar con las fallas derivadas de la regulación actual, dejándolos en situación de indefensión. En tal sentido, es evidente que de no aprobarse la norma del artículo 15 bis inciso primero se dejaría a los consumidores en una situación de indefensión frente a tratamientos abusivos o infractores que les generen perjuicio.

A continuación, se refirió a aquellos casos en que el SERNAC ha hecho uso de la norma del artículo 2 bis de la ley 19.496 ejerciendo acciones colectivas para proteger a los consumidores titulares de datos personales que se ven afectados por tratamientos infractores en el marco de relaciones de consumo

En primer término, por gestión inadecuada de datos personal de consumidores, la mediación colectiva en caso “cartolazo” del Banco de Chile (2012): plan de compensación de 1.300M y abono de \$20.000 a cada cliente afectado. La mediación colectiva en caso de filtración de datos de clientes de Claro (2013): indemnización de 128M y abono de \$30.000 a cada cliente afectado.

En segundo término, sobre cláusulas abusivas en materia de datos personales: juicio colectivo SERNAC-TicketMaster (2016): se declaró abusiva la cláusula contractual “política de privacidad” que autorizaba a la compañía a tratar prácticamente sin límites los datos personales de clientes. Y en juicio colectivo SERNAC-COFISA (2016): se declaró abusiva una cláusula que autorizaba a la compañía a incluir a los deudores morosos en el boletín comercial de la Cámara de Comercio.

Por lo visto, recalcó la importancia de ratificar el criterio jurisprudencial que autoriza al SERNAC a emprender acciones colectivas en favor de consumidores cuyos datos personales se tratan con infracción a las normas de la Ley 19.628. En los dos últimos casos, la Corte Suprema ha establecido como criterio que el SERNAC puede ejercer acciones colectivas para proteger el interés colectivo o difuso de consumidores cuando estos se ven afectados por tratamientos infractores de sus datos personales (Roles: 1533-2015 y 4903-2015). Sin embargo, en el juicio colectivo SERNAC-TICKETET, la Corte Suprema adoptó un criterio distinto, argumentando que la naturaleza de los asuntos regulados por la Ley 19.628 es esencialmente individual, sin que tengan cabida los procesos colectivos que contempla la Ley 19.496 (Rol 26.932-2015). En este contexto, el inciso primero del artículo 15 bis propuesto no haría más que ratificar la jurisprudencia mayoritaria de la Corte Suprema, sobre la aplicabilidad de las acciones colectivas en protección de los consumidores titulares de datos personales.

A modo de síntesis, resaltó que la norma del artículo 15 bis inciso primero es clave para brindar una adecuada protección a los consumidores en lo que refiere al tratamiento infractor de sus datos personales pues evitar dejarlos en indefensión. Lo anterior ya

que cuando los datos personales se tratan indebidamente los daños no suelen ser inmediatos una vez producida una infracción, sino que derivan de usos eventuales o futuros de la información tratada indebidamente. La mayoría de los daños que se generan como resultado de tratamientos infractores de datos personales generan daños individuales menores, pero impactos agregados o consecuencias sociales significativas. Empezar acciones individuales resulta costoso para los consumidores. En este contexto, las acciones colectivas constituyen la forma más adecuada de abordar este problema, pues permiten que muchas personas agrupen sus pequeños daños en una única demanda. Máxime cuando la Ley 19.628 y el proyecto de ley que busca modificarla (boletines 11.144-07 y 11.292-07 refundidos), no contemplan las acciones colectivas.

Finalmente, y con el ánimo de simplificar la redacción, presentó la siguiente propuesta al inciso primero del artículo 15 bis:

“Las normas relativas al tratamiento de cualquier tipo de datos personales de los consumidores y demás normas legales relacionadas, se considerarán normas especiales de protección de los derechos del consumidor, especialmente para los efectos de lo dispuesto en el artículo 2 bis, 58 letras f) y g), y 58 bis de la presente ley.”.

Terminada las exposiciones de los invitados, el **Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Elizalde**, señaló que hubo instituciones que fueron invitadas para referirse a la controversia entre ambas Cámaras respecto del artículo 15 bis, pero que no se hicieron presente.

Luego, propuso a la Comisión Mixta continuar en una próxima sesión y despachar el asunto. Considera que no se puede seguir dilatando este tema indefinidamente. Les solicitó a los representantes de SERNAC y del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que traigan una propuesta de indicación concreta sobre la base de las observaciones a los cuales ha hecho referencia el Director del SERNAC.

Adelantó que, en la próxima sesión, la Comisión Mixta deberá pronunciarse, en primer lugar, si en este proyecto de ley habrá o no regulación sobre la protección de datos; y, en segundo

lugar, de acordar regular sobre la materia, qué tipo de regulación se sancionará.

Recordó que ya adelantó su punto de vista, en el sentido que comparte las aprensiones que se han planteado sobre que se requiere un organismo especializado en esta materia, sin perjuicio que, a la espera de contar con una ley definitiva, los consumidores no pueden quedar en la indefensión, toda vez que las empresas del Retail son las que tiene mayor acceso a información y datos, por lo que debe existir algún mecanismo de protección. En tal sentido, le hace mucha fuerza las exposiciones de la señora Michelle Bordachar y del Director del SERNAC.

Estima que existen dos alternativas: una regulación transitoria, mientras se crea la Agencia de Datos, o, eventualmente, una regulación definitiva, entendiéndose que se debe actuar dentro del ámbito de competencia de cada una de las instituciones. Este no sería el único caso en el que podría existir algún tipo de colisión de competencias entre instituciones públicas que regulan y fiscalizan determinadas áreas. Hay mucha experiencia en Chile al respecto, sobre todo en materia laboral y de seguridad social. En esa línea, planteó que la idea es contar con una arquitectura adecuada para tal efecto.

Entiende que hay parlamentarios que tienen una posición distinta.

Luego, **la Honorable Senadora señora Aravena** indicó que tiene una postura similar a la expresada por el Honorable Senador señor Elizalde. Estima que se está entrapado en la lentitud en la tramitación de un proyecto de ley que es urgente, como lo es el relativo a la protección de datos personales. Debido a esta circunstancia es la situación actual sobre la materia. Lo que está claro es que todos opinan que se requiere contar una agencia, pero esta no existe porque aún no se ha despachado el proyecto que la crea. Por tal motivo es que el SERNAC se encuentra en la situación en la que está. Coincide en que una solución sería sancionar una norma de carácter transitorio. Para tal efecto, planteó que sería bueno conocer una proposición del Ministerio de Economía que permita adecuarse, posteriormente, a la ley definitiva.

Considera que Chile está al debe en lo relativo a la de protección de datos personales. A pesar que mantiene relaciones comerciales con muchos países, está muy atrasado en su regulación

sobre esta materia. Considera que el tema no es las atribuciones para las acciones colectivas, porque se entiende que en materia de consumo estas recaen en el SERNAC. Le hace fuerza la preocupación expresada por muchos de los invitados que expusieron sobre que esto no puede quedar así, sino se requiere algo distinto. La protección de los datos personales no está solamente vinculado al consumo. Eso sería una mirada muy estrecha.

Concluyó señalando que coincide con el Honorable Senador señor Elizalde en el sentido de sancionar una herramienta que admita la existencia de una estructura superior, que es la que debería hacerse cargo de la protección de datos personales en Chile. Valora el análisis que se ha hecho, porque se debe tener conciencia que los datos personales no son solamente del ámbito del consumo, sino que es mucho más amplio.

A continuación, el señor **Presidente** recabó el acuerdo de la Comisión para quedar convocados a una próxima sesión, con el compromiso de despachar el proyecto. En la próxima sesión se vota.

El Honorable Diputado señor Mellado pidió abrir el debate respecto de las modificaciones al artículo 17 H de la ley N° 19.496, y, en subsidio, indicó que tiene redactada una carta para quien quiera suscribirla pidiéndole a S. E. el Presidente de la República un veto sobre la materia.

Por su parte, la **señora Ximena Contreras** anunció que trabajará en los aspectos a los cuales se refirió el señor Presidente de la Comisión Mixta, manifestado, asimismo, que también es la voluntad del Ejecutivo que el proyecto sea despachado a la brevedad para que los consumidores reciban sus beneficios.

Agregó que hay un aspecto respecto del cual requiere el apoyo de la Comisión Mixta, y que dice relación con la ampliación de la garantía legal, de 3 a 6 meses, que considera el proyecto. A este respecto, indicó que el Servicio de Impuestos Internos les compartió su preocupación sobre la implementación de la ley en relación con normas tributarias vigentes en la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, contenida en el decreto ley N°825, de 1974, IVA, que están acotadas a los 3 meses. Anunció que, sobre este aspecto, el Ejecutivo presentará un par de indicaciones. También señaló que, en la

próxima sesión, concurrirá un representante del SII para explicar el punto. La finalidad de estas indicaciones es que pueda ser implementada la ampliación de la garantía legal y, de este modo, que sea efectiva.

En sesión de 24 de junio, la Comisión conoció de indicaciones presentadas por S. E. el Presidente de la República con el fin de contribuir a resolver las divergencias surgidas entre ambas Cámaras durante la tramitación del proyecto de ley del rubro.

El tenor de tales indicaciones es el siguiente:

AI ARTÍCULO 1

1) Para reemplazar el numeral 7 por el siguiente:

“7. Intercálase el siguiente artículo 15 bis, nuevo:

“Artículo 15 bis.- Las disposiciones contenidas en los artículos 2 bis letra b), 58 y 58 bis de la presente ley, serán aplicables respecto de los datos personales de los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, salvo que las facultades contenidas en dichos artículos se encuentren en el ámbito de competencias legales de otro órgano.”.

ARTÍCULO 4, NUEVO

2) Para incorporar un artículo 4, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 4.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, contenida en el decreto ley N°825, de 1974:

1) Reemplázase en el N° 2 del artículo 21, la frase “tres meses”, las dos veces que aparece, por “seis meses”.

2) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 70, la frase “tres meses” por “seis meses”.

ARTÍCULO QUINTO TRANSITORIO, NUEVO

3) Para incorporar un artículo quinto transitorio, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo quinto transitorio nuevo.- Las modificaciones incorporadas por la letra a) del N° 16 del artículo 1 de esta ley al artículo 21 de la ley N° 19.496, y las incorporadas por el artículo 4 de esta ley al decreto ley N°825, de 1974, sobre Ley de Impuesto a las Ventas y Servicios, entrarán a regir en el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.

El Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Elizalde le pidió a Ximena Contreras explicar el sentido y alcance la indicación N° 1, para reemplazar el numeral 7 del artículo 1, que intercala el artículo 15 bis, nuevo.

La **señora Ximena Contreras** señaló que la nueva redacción del artículo 15 bis viene a resolver los cuestionamientos a la aplicabilidad de los remedios contenidos en la ley N°19.496, sobre Protección de Consumidores (LPC) respecto a eventuales infracciones a la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada (LPVP). Con el texto propuesto se posibilita a los consumidores/titulares de datos la tutela de sus derechos y la efectiva indemnización de los daños causados por el uso indebido de sus datos personales, en el ámbito de las relaciones de consumo, toda vez que el SERNAC podrá ejercer acciones colectivas cuando, en relaciones de consumo, se vulneren datos personales de los consumidores, por ejemplo, ante filtraciones masivas de datos o cláusulas abusivas.

Agregó que las afectaciones en materia de protección de datos personales suelen ser problemas a gran escala que causan un impacto individual menor, pero con un impacto social significativo, por lo tanto, la acción colectiva para los consumidores es una herramienta positiva para la protección de sus derechos.

Señaló que la redacción propuesta apunta precisamente a solucionar este problema reconociendo las potestades para que tanto el SERNAC como las organizaciones de consumidores se encuentren habilitadas para actuar en defensa del interés colectivo o

difuso de los consumidores cuando los datos personales de estos últimos hayan sido vulnerados en el marco de una relación de consumo.

Asimismo, la mención expresa que el texto propuesto hace al artículo 2º bis letra b) de la LPC va en esa línea, por cuanto dicho literal dispone que la LPC será aplicable, aun cuando exista legislación especial "en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento". Se debe tener presente que ni la LPVP ni el proyecto de ley de datos personales en actual trámite (boletines 11.144-07 y 11.092-07, refundidos) contemplan un procedimiento para la protección del interés difuso o colectivo de los titulares de datos personales. Por lo tanto, de conformidad con esta nueva norma, si se reúnen las condiciones para la aplicación de la LPC, esto es, la existencia de una relación de consumo, dicha normativa resultará aplicable.

Destacó que es importante mencionar que para poder ejercer acciones de *enforcement* vía procedimientos colectivos, el legislador dotó a SERNAC -al constituirlo como órgano fiscalizador- de las potestades enumeradas en el artículo 58 y 58 bis de la LPC. En consecuencia, la explícita referencia a ambas normas en la redacción propuesta asegura la mayor funcionalidad posible de las potestades del organismo a la utilización de herramientas colectivas, favoreciendo la protección de los consumidores.

Adicionalmente, se debe precisar que la redacción propuesta delimita el ámbito de competencia del SERNAC a "las relaciones de consumo", esto es, sólo aquellas relaciones entre un proveedor y consumidor definido conforme al artículo 1 de la LPC.

Por último, hizo presente que la oración final que incorpora la nueva propuesta de redacción, "salvo que las facultades contenidas en dichos artículos se encuentren en el ámbito de competencia legal de otro órgano", viene a salvaguardar cualquier conflicto de superposición de funciones o de competencias que eventualmente pueda surgir en el futuro entre autoridades públicas, a propósito de la eventual creación de una agencia u organismo de control de la normativa sobre protección de datos personales o de una autoridad nacional de ciberseguridad.

El **Honorable Senador señor Elizalde** pidió precisar si “otro órgano” se refiere a órganos de la Administración del Estado, y, de ser ello efectivo, si no sería conveniente así precisarlo.

En respuesta, **la señora Contreras** señaló que efectivamente con “otro órgano” se alude a otros órganos de la Administración del Estado y que considera más adecuado dejarlo abierto, tal como lo propone la indicación.

-En votación, la indicación N° 1 fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Aravena y señores Durana Elizalde y Honorables Diputados señores Bianchi, Díaz, Lavín, Mellado y Naranjo. (Unanimidad, 8x0).

Luego, **el Presidente de la Comisión Mixta, Honorable Senador señor Elizalde** le pidió a los representantes del Ejecutivo explicar el sentido y alcance las indicaciones 2) y 3).

La **Jefa del Departamento de Impuestos Indirectos de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos, señora Julia Altamirano** señaló que el sentido de estas indicaciones es armonizar las normas de la ley que el proyecto en debate modifica con las normas de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, contenida en el decreto ley N°825, de 1974 (ley del IVA).

Agregó que cuando un vendedor realiza una venta afecta a IVA le recarga este tributo al comprador. Este tributo recargado es un débito para el vendedor y, eventualmente, si el comprador es un consumidor final, lo soporta como un impuesto al consumo; pero si es un contribuyente del IVA, para él es un crédito.

Si con posterioridad a la emisión de la factura o de la boleta por parte del vendedor se produce la devolución del producto, y, por lo tanto, el vendedor tiene que devolver el dinero, el total de lo que a él le pagaron, es decir, el monto bruto con el IVA incluido. Pero si el vendedor ya había enterado el IVA en arcas fiscales, lo que ocurre es que el vendedor pagó un IVA demás. Y, eventualmente, si el comprador es un contribuyente, usó un crédito demás.

Tal problema se soluciona de un modo bastante simple y que consiste en la emisión de un nuevo documento,

que es una nota de crédito. La nota de crédito produce un efecto en el débito del vendedor, porque lo rebaja, dado que había pagado demás un crédito, También en el comprador, en el caso que sea un contribuyente, la nota de crédito le disminuye un crédito porque el había usado un crédito que no le correspondía.

Tal efecto automático que genera la nota de crédito, según dispone la ley del IVA, se produce solo si este documento fue emitido dentro del plazo de tres meses contado desde la fecha de la factura, o desde la fecha de la entrega del bien, hasta la fecha de la devolución. Si la devolución se produce después de los tres meses, igual se debe emitir una nota de crédito, pero no se produce el efecto automático de rebaja, sino que el contribuyente debe pedir esa devolución a través de un procedimiento administrativo, que le implica un costo extra tanto a él como a la Administración.

Hasta el momento, en lo referido al plazo de tres meses señalado anteriormente, la ley del IVA se encontraba armonizado con la ley de protección de los derechos de los consumidores, que consagra un plazo de tres meses para devolver los productos haciendo uso de la garantía legal.

Pero el proyecto de ley modifica el artículo 21 de la ley de protección de los derechos de los consumidores, aumentando de 3 a 6 meses el plazo de garantía legal. Por lo tanto, para poder concordar ambas normativas, es necesario también aumentar del mismo modo el plazo de la ley del IVA. Si no se realiza tal concordancia, lo que ocurriría es que, a modo de ejemplo, un comprador procede a devolver un producto entre los 3 y 6 meses desde que lo adquirió, el vendedor estará obligado a recibirlo y devolver el dinero, pero no tendrá como hacer el ajuste del débito, es decir, del impuesto que ya pagó. Tendrá que emitir igualmente una nota de crédito, pero el IVA pagado en exceso solo podrá pedirlo a través de una solicitud administrativa que conlleva más trámites para ambas partes.

Luego, la indicación 2) propone una modificación simple a normas de la ley del IVA, específicamente a los artículos 21 y 70, que son los que se refieren al plazo de 3 meses, para aumentarlo a 6 meses.

Por su parte, la indicación 3) también plantea una norma transitoria que dispone que estas modificaciones a la ley del IVA entrarán a regir en el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

Al respecto, la señora Altamirano señaló que el SII necesita ese plazo para adecuar el sistema automático de registro de la información tributaria de los contribuyentes, denominado Registro de Compra y Venta, el que registra todos los créditos y débitos de los contribuyentes, es decir, los que emiten y los que reciben, dentro de los cuales están las notas de crédito. El sistema está concebido para reconocer el ajuste automático cuando la nota de crédito ha sido emitida dentro del plazo de tres meses, por lo cual es necesario hacer ajustes al sistema y adecuarlo al nuevo plazo de seis meses.

Luego, el **señor Presidente de la Comisión Mixta** hizo presente que el tema planteado por las indicaciones 2) y 3) de S. E. el Presidente de la República no generó controversias entre la Cámara de Diputados y el Senado. No obstante, lo que estas proponen no modifica el proyecto de ley propiamente tal, sino que apuntan a introducir una modificación a la ley del IVA para hacerla coherente con lo aprobado por la Cámara de Diputados y el Senado al extender de 3 a 6 meses la garantía legal. En tal sentido, no ve inconveniente para que sean aprobadas por unanimidad.

Por lo anteriormente expuesto, recabó la unanimidad de la Comisión Mixta para tratar y aprobar tales indicaciones, lo que fue acogido.

-En votación, las indicaciones N°s. 2 y 3 fueron aprobadas por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión Mixta, Honorables Senadores señora Aravena y señores Durana Elizalde y Honorables Diputados señores Bianchi, Díaz, Lavín, Mellado y Naranjo. (Unanimidad, 8x0).

A continuación, el **Honorable Diputado señor Mellado** insistió en abrir la discusión en torno a las modificaciones al artículo 17 H de la ley, respecto del cual hay una nueva propuesta, que está bien redactada, en relación a los descuentos asociados al uso de un determinado medio de pago. Por anterior, solicitó al Presidente de la

Comisión recabar la unanimidad de la Comisión Mixta para abordar este tema y mejorar la redacción de la norma, sin afectar el espíritu de la misma. Su propósito es no afectar a los consumidores, en el sentido que puedan tener descuentos. Si la norma no es modificada, los únicos que ganarán serán los bancos, y las tiendas pequeñas quedarán en desmedro.

El señor **Presidente de la Comisión** hizo presente que este tema ha generado controversia en las sesiones. Planteó que solo si hay unanimidad se puede abrir el tema. Si no hay unanimidad, no es posible abrir un tema que no fue objeto de diferencias entre ambas Cámaras.

Consultados las señoras Parlamentarias y los señores Parlamentarios presentes, el **Honorable Diputado señor Bianchi** se opuso a que este tema sea discutido por la Comisión Mixta.

El **Presidente de la Comisión** señaló que, dado que no hay unanimidad para abrir la materia planteada por el Honorable Diputado señor Mellado, no es posible debatir sobre la misma, dado que al respecto no hubo controversia entre la Cámara de Diputados y el Senado.

A continuación, el **Honorable Diputado señor Mellado** señaló que tiene redactada una carta dirigida a S. E. el Presidente de la República solicitándole que presente un veto sobre las modificaciones al artículo 17 H. Invitó a los señores Parlamentarios a firmarla. Considera que la redacción de la norma quedó mal hecha y será perjudicial para los pequeños comerciantes, y muy buena para los bancos. Anunció que insistirá para que los consumidores puedan tener descuentos asociados a un medio de pago.

Por su parte, la **Honorable Senadora señora Aravena** manifestó que concuerda con el Honorable Diputado Mellado y lamenta que no se haya logrado un espacio de diálogo para haber buscado una mejor redacción del artículo 17 H. Indicó que los señores parlamentarios han recibido muchas comunicaciones de agrupaciones de consumidores sobre la materia. Considera que la norma aprobada limita la libre competencia, y, en ese contexto, quien menos gana es el consumidor final y la micro y pequeña empresa. Adhiere a la carta solicitando un veto, porque es necesario dado que no existe voluntad de

diálogo respecto de un punto que ha sido tan polémico en la discusión del proyecto de ley. Considera que el punto no fue bien resuelto y puede generar complicaciones en el futuro.

En el mismo sentido se manifestó **el Honorable Senador señor Durana**. También firmará la carta solicitando a S.E. el Presidente de la República que vete el proyecto en lo referido descuentos asociados a medios de pago. Considera que se genera una discriminación odiosa entre los titulares de tarjetas de crédito bancarias y los titulares de tarjetas de créditos de casas comerciales. Además, perjudica a la pequeña y mediana empresa.

PROPOSICIÓN

De conformidad con los acuerdos precedentemente expuestos, la proposición que la Comisión Mixta formula a ambas Cámaras del Congreso Nacional, para superar la discrepancia producida respecto del proyecto de ley, consiste en aprobar las siguientes enmiendas al mismo:

EN EL ARTÍCULO 1

Numeral 7

-Reemplazarlo el por el siguiente:

“7. Intercálase el siguiente artículo 15 bis, nuevo:

“Artículo 15 bis.- Las disposiciones contenidas en los artículos 2 bis letra b), 58 y 58 bis de la presente ley, serán aplicables respecto de los datos personales de los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, salvo que las facultades contenidas en dichos artículos se encuentren en el ámbito de competencias legales de otro órgano.”.

ARTÍCULO 4, NUEVO

-Incorporar un artículo 4, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 4.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, contenida en el decreto ley N° 825, de 1974:

1) Reemplázase en el N° 2 del artículo 21, la frase “tres meses”, las dos veces que aparece, por “seis meses”.

2) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 70, la frase “tres meses” por “seis meses”.

ARTÍCULO QUINTO TRANSITORIO, NUEVO

-Incorporar un artículo quinto transitorio, nuevo,
del siguiente tenor:

“Artículo quinto transitorio.- Las modificaciones incorporadas por la letra a) del N° 16 del artículo 1 de esta ley al artículo 21 de la ley N° 19.496, y las incorporadas por el artículo 4 de esta ley al decreto ley N°825, de 1974, sobre Ley de Impuesto a las Ventas y Servicios, entrarán a regir en el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.

- - -

TEXTO DEL PROYECTO

Finalmente, cabe hacer presente, a título meramente informativo, que, de ser aprobada la proposición de la Comisión Mixta, el proyecto de ley queda como sigue:

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. 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.”.

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

“Artículo 2° 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 4° del Título Preliminar del Código Civil.”.

3. En el artículo 3°:

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.”.

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.”.

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.”.

6. Intercálase el siguiente artículo 12 C:

“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.”.

7. Intercálase el siguiente artículo 15 bis, nuevo:

“Artículo 15 bis.- Las disposiciones contenidas en los artículos 2 bis letra b), 58 y 58 bis de la presente ley, serán aplicables respecto de los datos personales de los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, salvo que las facultades contenidas en dichos artículos se encuentren en el ámbito de competencias legales de otro órgano.”.

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

d) Elimínanse los incisos segundo y tercero.

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.

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

10. 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.”.

11. 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.”.

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.”.

12. En el artículo 17 D:

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.”.

b) Reemplázase en el inciso noveno la oración “Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de cinco 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 de los plazos señalados en el inciso segundo de este artículo, 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.”.

13. 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.

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.”.

15. En el artículo 20:

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:”

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.

16. 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) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.”.

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.”

17. 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.”.

18. 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.”.

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”.

20. 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:”.

Artículo 2.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico:

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.”.

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 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	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	12 UF	15 UF	15 UF

8.000 km			
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 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.”.

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.”

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.”

6. Intercálanse los siguientes artículos 133 G, 133 H y 133 I:

“Artículo 133 G.- En los casos de servicios de transporte aéreo nacional o cabotaje 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 tomar las medidas necesarias 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.- 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.”.

7. 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 4.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, contenida en el decreto ley N°825, de 1974:

1) Reemplázase en el N° 2 del artículo 21, la frase “tres meses”, las dos veces que aparece, por “seis meses”.

2) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 70, la frase “tres meses” por “seis meses”.

Artículos transitorios

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.

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.

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.

Artículo quinto transitorio.- Las modificaciones incorporadas por la letra a) del N° 16 del artículo 1 de esta ley al artículo 21 de la ley N° 19.496, y las incorporadas por el artículo 4 de esta ley al decreto ley N°825, de 1974, sobre Ley de Impuesto a las Ventas y Servicios, entrarán a regir en el plazo de tres meses contado desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.

Acordado en sesiones de **28 de abril de 2021**, con asistencia de los Honorables Senadores señoras Carmen Gloria Aravena y Loreto Carvajal Ambiado, y señores José Miguel Durana Semir, Álvaro Elizalde Soto y Jorge Pizarro Soto, y de los Honorable Diputados señores Marcelo Díaz Díaz, Miguel Mellado Suazo y Alexis Sepúlveda Soto; **5 de mayo de 2021**, con asistencia de los Honorables Senadores señoras Carmen Gloria Aravena y Loreto Carvajal Ambiado, y señores José Miguel Durana Semir Álvaro Elizalde Soto y Jorge Pizarro Soto, y de los Honorable Diputados señores Marcelo Díaz Díaz, Harry Jürgensen Rundshagen, Joaquín Lavín León y Alexis Sepúlveda Soto; **2 de junio de 2021**, con asistencia de los Honorables Senadores señora Carmen Gloria Aravena y señores José Miguel Durana Semir y Álvaro Elizalde Soto, y de los Honorable Diputados señores Karim Bianchi Retamales, Marcelo Díaz Díaz y Miguel Mellado Suazo; **16 de junio de 2021**, con asistencia de los Honorables Senadores señoras Carmen Gloria Aravena y Loreto Carvajal Ambiado, y señores José Miguel Durana Semir, Álvaro Elizalde Soto y Jorge Pizarro Soto, y de los Honorable Diputados señores Marcelo Díaz Díaz, Miguel Mellado Suazo y Alexis Sepúlveda Soto; **y 23 de junio de 2021**, con asistencia de los Honorables Senadores señoras Carmen Gloria Aravena y Loreto Carvajal Ambiado, y señores José Miguel Durana Semir, Álvaro Elizalde Soto y Jorge Pizarro Soto, y de los Honorable Diputados señores Karim Bianchi Retamales, Marcelo Díaz Díaz, Miguel Joaquín Lavín León y Mellado Suazo.

Sala de la Comisión, a 25 de junio de 2021.



PEDRO FADIC RUIZ
Abogado Secretario de la Comisión

*El presente informe se suscribe sólo por el Abogado Secretario de la Comisión, en virtud del acuerdo de Comités de 15 de abril de 2020, que autoriza proceder de esta manera.

