Boletín N° 9.222-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para aumentar las exigencias sobre legibilidad de los contratos.

Como es sabido, la Ley 19496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, ha sido modificada varias veces, a efectos de profundizar en los derechos del consumidor, y así corregir las distorsiones del mercado que desequilibra la relación entre este y el proveedor, siempre más fuerte económicamente que el primero.

La justicia del contrato, supuesta como algo natural por el Código Civil, es corregida por la "mano visible" del Estado, mediante obligaciones del proveedor, y derechos irrenunciables del consumidor.

El actual artículo 17 de la Ley 19496, fue modificado por la Ley 19.955 de 17 de abril de 2004, eliminando, de acuerdo a un reporte del SERNAC la "letra chica" y a que "esta importante reforma a la ley de los derechos del consumidor, coloca una medida estándar al tamaño y legibilidad de la letra escrita que circula en infinidad de contratos de adhesión, como los establecidos en telefonía, bancos e Isapres, situación que esta ahora no estaba regulada".

Efectivamente, texto actual del artículo 17 dispone: "Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales.

Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales".

Por un lado, el desarrollo legislativo reciente en países vecinos, ha ido más allá de este texto, que consideramos mínimo para la realidad actual.

Es así que en Perú, por el DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DECRETO LEGISLATIVO Nº 1045, se dispone, en virtud de su artículo 18 que:

“En los contratos entre consumidores y proveedores: (…)
c. En caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deberán ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser de tamaño menor a tres (3) milímetros”.

Asimismo, el año 2008, Brasil una ley que modificó el Código de defensa del Consumidor, en virtud del cual el tamaño de la letra utilizada en los contratos de consumo deberá ser "como mínimo" de cuerpo 12, lo que es un mínimo de 2,8 milímetros.

En España, la letra mínima es 1,2 milímetros, lo que ha tratado de ser corregido por un proyecto de ley que afecta a los contratos financieros, lo que ha sido calificado por la Asociación bancaria de ese país como una legislación discriminatoria.

A nuestro juicio, el desarrollo progresivo de los derechos del consumidor exige avanzar en la letra mínima de los contratos de consumo, para posibilitar la legibilidad de los mismos, lo que también debe redundar en el aumento de las exigencias de formato, formas de las letras y contraste.

Por tanto vengo en presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Modifícase el inciso primero del artículo 17 de la Ley N. 19496, que ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES de la siguiente manera:

a) Reemplázase el guarismo “2,5” por “3,5”
b) Agrégase entre las voces “léxico” y “Las”, luego del punto seguido y finalizado con otro punto seguido, la siguiente fórmula: “Asimismo, los contratos deben resultar fácilmente legibles, atendiendo al contraste entre letra y fondo; formato, estilos o formas de las letras; existencia de timbres de agua o dibujos de fondo, espacios entre letras y entre líneas”