

PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, CON EL FIN DE REGULAR EL PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN, DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.	
BOLETÍN N° 9.454-03	
LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen; b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica; c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables; d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;	“Artículo único: Introdúzcanse las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores: 1.- Reemplácese la letra a), del artículo 16, por la siguiente: a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar, dejar sin efecto, ponerle término al contrato o suspender su ejecución, a su solo arbitrio.

LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales. Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales. En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.	

LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
	2.- Agréguese un artículo 17 bis, nuevo: La propuesta del proveedor al consumidor para modificar un contrato de adhesión, no produce ningún efecto, salvo cuando concurren las circunstancias siguientes: 1. Que se base en parámetros objetivos, previamente fijados por el Servicio Nacional del Consumidor, que sean demostrables por el proveedor y fácilmente verificables por el consumidor; 2. Que se ofrezcan prestaciones a lo menos equivalentes a las establecidas en el contrato original que se pretende modificar; 3. Que hayan transcurrido a lo menos doce meses desde la entrada en vigencia del contrato; 4. Que haya sido comunicada al consumidor tres veces consecutivas, mediando entre cada una de ellas no menos de treinta días; 5. Que se formule en un documento separado de forma específica, en términos suficientes, precisos, legibles y comprensibles para el consumidor; y 6. Que haya sido aceptada por el consumidor, ya sea entre partes presentes o por medios de comunicación a distancia, incluyendo los medios electrónicos u otros análogos. La modificación comenzará a regir una vez transcurridos sesenta días desde la fecha en que el consumidor acepte.

LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	PROYECTO DE LEY APROBADO EN GENERAL LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
	En caso de no haber aceptación por parte del consumidor, la propuesta de modificación caduca transcurridos sesenta días desde la última comunicación a que se refiere el cuarto numeral del inciso primero. Para estos efectos, el consumidor goza de los siguientes derechos: i) desistirse de la aceptación de la modificación del contrato, en cualquier momento, haciéndoselo saber al proveedor mediante una comunicación escrita, sea por medios de comunicación a distancia, incluyendo los medios electrónicos u otros análogos, o bien, de forma presencial, en cualquier sucursal del proveedor; ii) terminar el contrato en cualquier momento, mediante una comunicación escrita, sea por medios de comunicación a distancia, incluyendo los medios electrónicos u otros análogos, o bien, de forma presencial, en cualquier sucursal del proveedor. Una vez terminado el contrato, subsistirán los términos, condiciones y modalidades del pago y los deberes del proveedor asociados a ella, de conformidad con la contratación originaria. Con todo, aquellas cláusulas o estipulaciones que otorguen algún valor a la inactividad o silencio de los consumidores, suspendan o condicionen los servicios pactados en el acuerdo original, no producirán efecto y se tendrán por nulas de pleno derecho, lo cual dará derecho al consumidor para ejercer las acciones previstas en la presente ley.”.