Modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, imponiendo al proveedor la obligación de emitir boletas o facturas cuya información no se borre con el paso del tiempo

Boletín N°10006-03

I.- IDEAS GENERALES.

La ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor establece una serie de derechos y obligaciones tanto para consumidores como para los proveedores de bienes y servicios, destinados a regular de un modo claro y directo las relaciones jurídicas que surgen en el ámbito de esta ley.

Como es sabido, la normativa relativa a la protección de los derechos de los consumidores, forma parte de un conjunto de normas, leyes y reglamentos de contenido ciudadano, tendiente a proteger eficazmente los derechos de los consumidores de un producto. En efecto el artículo 3° de la ley 19.496 establece expresamente un catálogo de derechos para los consumidores, consagrando asimismo los deberes de las entidades oferentes en torno a conceder el mejor servicio disponible.

De acuerdo a lo anterior, las obligaciones que pesan sobre el proveedor se pueden resumir en las siguientes:

1.- Respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido el producto.

2.- Otorgar al consumidor un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos, respecto de aquellos bienes ofrecidos por medios electrónicos.

3.- Imposibilidad de negativa injustificada de la venta de un bien o servicio.

4.- Información de defectos o imperfecciones que adolezca el bien que se va a vender.

5.- Respetar la dignidad y derechos de las personas.

6.- entre otras.

Pues bien, si tales obligaciones pesan sobre los oferentes, significa además que estaremos ante una transacción comercial reconocida y amparada por el derecho, en tal sentido una de las obligaciones de índole tributaria que además pesan sobre el empresario consiste en la emisión de

una boleta o factura de conformidad a la ley. Este documento constituye el medio idóneo de reconocimiento de una transacción económica, ajustada a la ley y que por cierto debe ser cumplida por todo contribuyente, es así como en materia de protección de los derechos del consumidor estos instrumentos asumen una importancia adicional, cual es ser el único medio idóneo para garantizar la existencia de la transacción comercial y consecuencialmente reclamara ante las instancias institucionales para el reclamo de una anomalía o abuso por parte del proveedor del bien o servicio.

Bajo este orden de ideas, el contar con una boleta o factura que de cuenta de una relación jurídica de una forma indubitada es imprescindible para hacer carne los postulados sustentados en la ley del consumidor, vinculados a la protección de sus derechos consignados en la misma ley; de tal forma que si con el pasar del tiempo la información consignada en el documento se desvanece, igualmente se desvanece la constancia de la transacción y con ello gran parte de las garantías del consumidor. En esto consiste la temática de esta moción parlamentaria.

II.- CONSIDERANDO.

1.- Que, la boleta o factura otorgada por el proveedor de un bien o servicio, debe consignar fehacientemente la información de la transacción comercial realizada, en tal sentido, ésta información debe estar sustentada en una forma que impida que esta se borre o altere los datos, con el objeto que la relación comercial que consigna se encuentre enteramente regulada por la ley.

2.- Que, sin embargo a lo anterior, ni en normas legales o reglamentarias existe una obligación similar para los proveedores, en tal sentido la propuesta legislativa, viene en solucionar un vacío legal sensible, toda vez que en no pocas ocasiones la información consignada en la boleta o factura se desvanece en poco tiempo, sin opción de reclamo por parte del consumidor.

3.- Que, por tal motivo los parlamentarios firmantes de esta moción estamos contestes en la idea que para otorgarle efectivamente a los consumidores la protección legal pertinente pensamos que la boleta o factura debe ser un instrumento seguro que no implique perjuicio de ninguna especie para el consumidor en caso de anomalías en el bien adquirido.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

Es por lo anterior que el proyecto de ley que sometemos a tramitación propone que la boleta o factura se encuentre revestida de tinta indeleble con la finalidad precisa que la información consignada en ella no desaparezca por el simple paso del tiempo, perjudicando con ello a los consumidores.

El proyecto que proponemos es simple pero de gran importancia, toda vez que apunta a promover la regularidad de las transacciones comerciales y proteger eficientemente los derechos y garantías de los consumidores.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 15 bis en la ley 19.496 sobre Protección de los derechos de Los Consumidores, de la siguiente manera:

"La boleta o factura que, por una transacción comercial otorgue el proveedor, deberá consignar la información del acto respectivo, a través de tinta indeleble u otro medio que no permita que lo consignado se disipe por el transcurso del tiempo"

JUAN ANTONIO COLOMA A.

DIPUTADO