/Carey

Julio de 2021

AVANZA PROYECTO DE LEY "PRO CONSUMIDOR" QUE MODIFICA LA LEY Nº19.496, TRAS SER APROBADO POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS

Con fecha 24 de enero de 2019, el Ejecutivo ingresó al Congreso un proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores Boletín Nº 12.409-03 (en adelante, el "Proyecto"). El Proyecto es conocido como "Proyecto Pro Consumidor", debido a que las principales modificaciones que se realizarían a la actual Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC"), tienden a fortalecer los derechos de los consumidores e incorporar nuevas obligaciones para los proveedores.

Tras resolverse las divergencias formuladas por la Comisión Mixta en torno al pretendido artículo 15 bis de la LPDC (en materia de protección de datos personales), con fecha 30 de junio de 2021, el Proyecto fue aprobado de forma unánime por la Cámara de Diputados, siendo remitido para la aprobación del Senado.

A continuación, un resumen con las principales líneas del Proyecto y las modificaciones más importantes a la actual normativa:

Principio "Pro Consumidor"

El Proyecto pretende incorporar un nuevo artículo 2 ter en la LPDC con el fin de que las normas contenidas en la LPDC se interpreten siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor.

Consagración de nuevos derechos básicos para el consumidor

El Proyecto busca incorporar una letra g) y h) al artículo 3 de la LPDC que establece los derechos básicos de los consumidores, en particular:

• El derecho de acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en la LPDC. El proveedor deberá informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y al

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. De igual forma, solo una vez surgido el conflicto, este podrá ser sometido a mediación, conciliación o arbitraje, lo que será en todo caso gratuito para el consumidor (detalle en el punto III siguiente).
• 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. Para dichas operaciones, será aplicable el derecho y comisión de prepago, independiente del monto del saldo adeudado, eliminándose así respecto de operaciones financieras de consumo el límite de 5.000 UF que contiene actualmente la Ley N°18.010.

Incorporación de métodos alternativos de resolución de conflictos a los que podrán adscribir los proveedores (mediación, conciliación o arbitraje)

El Proyecto incorpora la posibilidad de que las partes, una vez surgido su conflicto, puedan someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Para dicho efecto, 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.

Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias electrónico en el marco de las normas del Sello Sernac.

Nuevos derechos en materia de comercio electrónico o a distancia

El Proyecto propone incorporar las siguientes modificaciones en materia de comercio electrónico:

• Se consagra el deber de todo proveedor de informar, antes de la compra, el costo y tiempo que tomará el despacho de sus productos, constituyendo “información básica comercial”.
• El derecho de retracto o arrepentimiento, dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, sin expresión de causa, respecto de la generalidad de las compras de bienes, sin condicionar el derecho a la voluntad del proveedor (salvo en el caso de la contratación de servicios, en donde el proveedor mantendrá la posibilidad de excluir el derecho de retracto, debiendo informarlo de forma inequívoca, accesible y previa a la suscripción del contrato y su

respectivo pago, o bien, tratándose de bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse con rapidez, hayan sido confeccionados a medida o sean de uso personal).
• Se consagra una nueva hipótesis de aplicación del derecho de retracto, incluyendo también las compras presenciales en las que el consumidor no hubiera tenido acceso directo al bien.

Datos Personales

El Proyecto pretende incorporar un nuevo artículo 15 bis a la LPDC en materia de datos personales, con la finalidad de establecer que:

• Tratándose de los datos personales, en el marco de las relaciones de consumo, serán aplicables los artículos: (i) 2 bis letra b) de la LPDC, que permite iniciar acciones en protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y solicitar indemnizaciones en su favor; (ii) 58 de la LPDC, que permite al SERNAC ejercer funciones en protección de los derechos de los consumidores (tales como aquellas fiscalizadoras, interpretativas, propositivas, inicio de procedimientos voluntarios colectivos, formulación de requerimientos de información), y; (iii) 58 bis de la LPDC, con el fin de que los organismos fiscalizadores sectoriales con facultades sancionatorias remitan al SERNAC copia de las resoluciones que impongan sanciones.
• Sin embargo, las facultades referidas no serán aplicables en caso de encontrarse dentro de las competencias legales de otro órgano.

Garantía legal

• El Proyecto introduce modificaciones en materia de garantía legal de bienes, en particular:
• Se extiende el plazo de 3 a 6 meses.
• Se establece el derecho irrenunciable del consumidor 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, el cual deberá ser comunicado por el proveedor en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros.
• Se consagra que para ejercer alguno de los derechos que otorga la garantía legal no es necesario agotar las garantías voluntarias otorgadas por el proveedor. Asimismo, el ejercicio de cualquiera de las garantías suspenderá el plazo de la póliza de garantía otorgada

por el proveedor.
• El proveedor está impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos, servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor debe asumir de conformidad a la ley.

Educación superior, institutos profesionales y de educación técnica

El Proyecto introduce un nuevo artículo 3 quáter en la LPDC con el fin de establecer el deber de los establecimientos de educación superior, instituciones profesionales y de educación técnica, de 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 por el alumno y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud.

Contratos de adhesión, cláusulas abusivas y terminación de contratos

Tratándose de contratos de adhesión, el Proyecto establece:

• El carácter abusivo de aquellas cláusulas que limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.
• Que las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor
• Que frente a las cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor.
• El deber de informar, al momento de la celebración del contrato, los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda dar término al contrato. Para dicho efecto, los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes (sin perjuicio del pago de la respectiva comisión de prepago que corresponda, tratándose de productos o servicios financieros) y, en ningún caso establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito.

Nuevas obligaciones para proveedores de vehículos motorizados

En materia de vehículos motorizados, el Proyecto pretende incorporar un nuevo artículo 12 C en la LPDC con el fin de:

• Establecer el deber de todo proveedor de vehículos motorizados de 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 caso de existir mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas estas, incluyendo sus valores estimados, así como los establecimientos de servicio técnicos autorizados que las realizan. Solo podrá limitarse la libertad de elección del servicio técnico respecto de mantenciones que no digan relación con la garantía voluntaria, cuando las características técnicas específicas justifiquen ser realizadas por talleres o establecimientos expresamente autorizados.
• Establecer el deber de todo proveedor de vehículos motorizados de proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación, cuando el uso de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo del uso del vehículo por un término superior a cinco días hábiles.

Nuevas obligaciones para proveedores financieros

En materia financiera, el Proyecto incorpora obligaciones y prohibiciones para los proveedores, en particular:

• El deber de proveedor financiero, previo a una operación de crédito de dinero, de 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.
• Se prohíbe en las instituciones de educación superior el ofrecimiento de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales
• Se establece el derecho del consumidor a solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago, sin que el proveedor pueda cobrar los costos de administración, operación y/o mantención durante dicho periodo.

Contrato de transporte aéreo

El Proyecto pretende modificar el Código Aeronáutico, estableciendo nuevas obligaciones para los proveedores de transporte aéreo. En particular, se establece:

• El deber del proveedor de informar a los pasajeros sus derechos en conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor, sin perjuicio de la obligación del transportador de poner a disposición del público folletos informativos con especificación de sus derechos, tanto en oficinas de venta como en mostradores de los aeropuertos.
• El deber del transportador de informar al pasajero cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, al contacto previamente requerido al consumidor, indicando la causal del cambio.
• El deber del transportador, en caso de no verificarse un viaje –ya sea por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente–, de restituir las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero, con o sin requerimiento de este, dentro del plazo de diez días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje, o aquel que indique el consumidor tras haber sido consultado por el transportador cuando no se dispusiere de dicha información. En caso de retrasos injustificados, la restitución se recargará en un 50% en favor del pasajero por cada treinta días. Vencidos los primeros treinta días sin obtener la restitución, podrá el consumidor exigirla del agente autorizado que hubiere efectuado la venta, sin perjuicio de la repetición del agente contra el transportador.
• El derecho del pasajero a modificar la fecha programada para un viaje, pagando la diferencia del pasaje o a solicitar la devolución del monto pagado, si prueba a través de certificado médico, que está impedido de viajar. En caso de solicitar una nueva fecha, ésta podrá fijarse en un periodo de hasta un año, contado de la fecha originalmente programada.

Nuevos Reglamentos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Proyecto contempla a su vez la redacción de tres nuevos reglamentos de ejecución por parte del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a saber:

(i) Un reglamento que regule la aplicación de los mecanismos de resolución de conflictos que podrá ofrecer el proveedor a los consumidores;

(ii) Un reglamento referido a la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto, y los bienes en que excepcionalmente procede dicha exclusión;

(iii) Un reglamento que determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones introducidas en materia de productos y servicios financieros en el nuevo artículo 17 N, a propósito del análisis de la solvencia económica del consumidor y su oportuna comunicación.

Autores: Guillermo Carey; Aldo Molinari; Eduardo Reveco; Kureusa Hara