

Proyecto “Pro-consumidor”:

Reforma a Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Modifica los siguientes cuerpos normativos:

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.
- Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero.
- Código Aeronáutico.
- Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

Última tramitación: Segundo trámite constitucional Senado. Informe Comisión de Economía de fecha 03 de noviembre de 2020.

Modificaciones propuestas

I. Ley del Consumidor (“LPC”)

El proyecto de Ley se encuentra en su segundo trámite constitucional ante el Senado, pronto a su promulgación, entre las diversas materias que modifica de la LPC, el texto propuesto considera las siguientes:

a) Incorpora expresamente dentro de los derechos de los consumidores aquellos que otorga la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero. Asimismo, permitirá efectuar el prepago al proveedor, en dichas obligaciones, con independencia del monto adeudado.

b) Se agrega el principio “pro consumidor” las normas contenidas en la Ley se interpretarán en favor del consumidor. Además, establece que las cláusulas ambiguas se interpretarán en favor del consumidor.

c) Se establece que la información básica comercial que el proveedor debe entregar, comprende aquella relativa al despacho, incluyendo el costo y tiempo.

d) El consumidor ahora tendrá derecho a retracto en compras remotas de productos (10 días sin expresión de causa desde recepción producto o prestación del servicio). Excepto en caso de los servicios y ciertos productos (perecibles y personales), en que el proveedor mantendrá la facultad de limitar su ejercicio.

e) Fomenta la solución autocompositiva entre las partes, se establece que el proveedor puede tener sus propios mecanismos alternativos como arbitrajes, mediación o conciliación, los cuáles serán gratuitos para el consumidor.

f) Se establecen obligaciones de información para la garantía de vehículos y se prohíbe limitar el servicio técnico al cual el consumidor puede acudir para efectos de mantener la garantía. Además, deberá hacer entrega de un vehículo de reemplazo cuando la duración exceda de 5 días hábiles.

g) Establece la obligación de proporcionar los contratos de adhesión de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.

h) Los proveedores deberán informar la forma de poner término a los contratos de adhesión, y no podrán condicionar su término al pago de montos adeudados o restitución de bienes. Además en caso de que no se entregue copia de las condiciones de contratación, quedarán obligados a aquello que fue informado a consumidor.

i) El consumidor siempre podrá solicitar el bloqueo de la tarjeta de pagos, desde ese momento, no podrán cobrarse los costos de administración, operación y/o mantención.

j) Las operaciones de crédito de dinero requerirán analizar la solvencia económica del consumidor, debiendo informar su resultado.

k) El consumidor podrá solicitar los antecedentes necesarios para renegociar la deuda ante el proveedor, quién deberá proporcionarlos dentro de los 5 días hábiles. En caso de incumplimiento, no podrá cobrar intereses ni reajuste mientras no se verifique la entrega.

l) El consumidor tiene derecho irrenunciable entre la reparación, su reposición o devolución de la cantidad pagada, debiendo ser informado de los medios para ejercer, debiendo ser informado de los medios para ejercerla (local, sitio web, etc.)

m) Se amplía la garantía legal a 6 meses y la garantía voluntaria por el proveedor no afecta la garantía legal. Siempre prima la garantía legal.

n) El proveedor deberá identificar en las boletas de cobros de servicios de aquellos que se paga un derecho de conexión, instalación o mantención el tiempo de suspensión, paralización o no prestación del servicio.

ñ) Las restituciones pecunarias que las partes se hagan en conformidad a la LPC, deberán ser devueltas con reajuste e interés corriente al día efectivo de restitución.

II. Código aeronáutico

Se agregan diversas disposiciones al Código Aeronáutico, consistentes en:

a) Establece obligaciones de información relativas a los derechos de los consumidores en relación con el Código Aeronáutico, que, entre otros, deberá ser efectuado mediante folletos informativos.

b) Determina montos legales para efectos de la devolución por denegación de embarque:

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

Cuyos montos son independientes de las indemnizaciones y acciones que tenga en conformidad a la LPC.

c) Establece mayores obligaciones referentes a acceso a telefónico, comidas y refrigerios en caso de retrasos de vuelos.

d) Cualquier cambio en itinerario deberá ser informado por escrito al consumidor.

e) Establece obligación de devolución automática de derechos aeronáuticos que hubiera pagado el pasajero, en caso de no verificarse el viaje.

f) Si se compra un servicio de ida y vuelta o que se encuentre en tramos en vuelo nacional, el no uso de alguna de las fracciones no podrá motivar la denegación del resto de las fracciones del viaje.

g) 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.