

# **Proyecto de Ley Pro Consumidor**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

## **Reflexión y Aportes de ODECU**

**Marzo 2019**

**Comisión de Economía, Fomento, MIPYME, Protección de  
los Consumidores y Turismo  
Cámara de Diputados**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# Escenario Actual

“Los avances tecnológicos implican un desafío especial en esta materia. El crecimiento constante del e-commerce, consistente en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de productos o servicios a través de Internet, ha tenido como consecuencia la apertura de nuevos mercados y, en definitiva, una nueva forma de comercializar bienes y servicios”.

El crecimiento del e-commerce en Chile ya representa el 1,4% del PIB del país, lo que refleja que este tipo de comercio se ha más que duplicado en los últimos cinco años. Comparado con Latam, **Chile se ubica en el tercer lugar de compras realizadas a través de e-commerce con 35%**, superado por Argentina, con 39% y Brasil (37%). (US\$5.000 millones)

<https://www.latercera.com/pulso/noticia/comercio-electronico-chile-mueve-us-5-000-millones-pais-mayores-transacciones-per-capita-latinoamerica/460856/>

# 1. Facilitar el término de los contratos de adhesión

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **Objetivo de la ley:** Impedir que terminar con la adhesión a un servicio sea más engorroso que contratarlo.
- Para que en servicios como telefonía, tv, internet, bancos y tarjetas de multitiendas sea tan fácil salirse, como contratarlos.
- **Descripción de la solución:** La nueva ley dispondrá que los proveedores deberán siempre informar a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los que podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos. Y establecerá que en ningún caso se podrá exigir condiciones más gravosas para la terminación que aquellas utilizadas para la contratación.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# Ejemplos

- En los casos de **contratos de televisión por cable**, con instalación de antenas, actualmente hay compañías que solicitan al cliente ir a dejar el mismo la antena, ¿qué sucederá ahora?
- En el caso de la **banca**, abrir una cuenta puede llegar a ser muy rápido y gratuito, pero, en muchos casos no se cumple el artículo 17c y d... “los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente y dentro de un plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado... los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad...”

## 2. Central Electrónica de Recetas Médicas

- **Objetivo de la ley:** Fortalecer ventas online de medicamentos para aumentar la competencia del mercado y el acceso de las personas a productos farmacéuticos.
- Fortalecerá y simplificará la venta online de medicamentos, aumentando la competencia y mejorando el acceso en aquellas comunas en que la oferta es limitada o inexistente.
- **Descripción de la solución:** La nueva ley eliminará el requisito de firma electrónica avanzada en boletas electrónicas y creará una Central Electrónica de Recetas. Los pacientes ingresarán su RUT en la página web de las farmacias, para que ellas verifiquen la existencia de la receta en la Central y así éstas expendan el medicamento de forma online, pudiendo ser entregado en la dirección del paciente. La medida aumentará el acceso de las personas a medicamentos, evitará la falsificación de recetas, permitirá trazabilidad y aumentará la competencia en el mercado farmacéutico. Estados Unidos, Inglaterra y Canadá son ejemplos de países que han implementado de manera exitosa el uso de la receta electrónica.

# Ejemplos

- ¿El usuario podrá comprar sus medicamentos en cualquier farmacia? No solo en las 3 grandes cadenas, ¿sino que también en todas las más pequeñas, o incluso en las farmacias populares?
- ¿Existirá alguna diferencia para las recetas entregadas en el sistema privado, o el sistema público?
- Para las personas que compran medicamentos con descuento, producto de seguros, convenios, o promociones, ¿se respetarán estos, y se aplicarán en forma rápida y segura?
- ¿Cómo se resguardarán los datos personales, teniendo en cuenta que todavía está en discusión la Ley de Protección de Datos Personales y la creación de un ente que las tutele?

# 3. Derecho a retracto en compras electrónicas

- **Objetivo de la ley:** Fomentar la protección de los consumidores en el comercio electrónico.
- Para que sean los consumidores y no los vendedores quienes decidan si se puede retractar de la compra en el plazo legal, igualando las condiciones de una compra online con la de una compra tradicional.
- **Descripción de la solución:** La nueva ley eliminará la posibilidad de que los proveedores puedan excluir el derecho a retracto en compras electrónicas y traspasa dicha facultad a los consumidores.
- Se excluirá del derecho a retracto aquellos bienes o servicios que por su naturaleza no pueden ser objeto del mismo (boletos de lotería, por ejemplo).
- **Es el consumidor que elige y decide.**

# Ejemplos

ODECO  
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- “Cooling-off Period” es un período de reflexión posterior a una compra en el que el comprador puede elegir cancelar una compra y devolver los bienes que se han suministrado, por cualquier motivo, y obtener un reembolso completo.
- ¿En qué situación quedan las empresas que funcionan como intermediarios de empresas extranjeras? Ejemplo. BuscaLibre tiene un servicio para realizar compras en Amazon, donde en concreto, es BuscaLibre quien compra el producto a Amazon y lo despacha al cliente. Si el cliente no está conforme con el producto, ¿qué sucede ahora?

ODECO  
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



## 4. Mejor compensación por sobreventa de pasajes aéreos

- **Objetivo de la ley:** Armonizar la regulación nacional con los estándares internacionales.
- Los pasajeros afectados tendrán una compensación más justa, ya que se ajustará la regulación chilena a los estándares internacionales y se establecerá que los pagos por compensación se hagan en un plazo predeterminado.
- **Descripción de la solución:** La nueva ley establecerá que el retraso se cuenta según la hora original de llegada, y no de salida; acortará el período de gracia a 1 hora y se ajusta el monto de compensaciones al estándar de la Unión Europea y EE.UU.

## LEY VIGENTE

## LEY PRO CONSUMIDOR

## LEY PRO CONSUMIDOR LEY VIGENTE

Ley vigente (Código Aeronáutico)	Proyecto de Ley Pro Consumidor		
<p>2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:</p> <p>a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.</p> <p>b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros.</p> <p>c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros.</p> <p>d) 10 unidades de fomento para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros.</p>	<p>"2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:</p> <p>a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.</p> <p>b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y menos de 1.000 kilómetros.</p> <p>c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y menos de 2.500 kilómetros.</p> <p>d) <b>8 unidades de fomento</b> para vuelos de entre 2.500 y menos de 4.000 kilómetros.</p>	<p>d) 10 unidades de fomento para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros.</p> <p>e) 15 unidades de fomento para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros.</p> <p>f) 20 unidades de fomento para vuelos de más de 8.000 kilómetros.</p> <p>El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho.</p>	<p>d) <b>8 unidades de fomento</b> para vuelos de entre 2.500 y menos de 4.000 kilómetros.</p> <p>e) <b>12 unidades de fomento</b> para vuelos de entre 4.000 y menos de 8.000 kilómetros.</p> <p>f) <b>16 unidades de fomento</b> para vuelos de 8.000 y más kilómetros.</p> <p>El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores."</p>

# Ejemplos

- En concreto, en la práctica, ¿con qué canales contará el consumidor para solicitar una indemnización por sobreventa de pasajes aéreos?
- En la página de la JAC (<http://www.jac.gob.cl/derechos-y-obligaciones-del-pasajero/>) existe un listado de los derechos de los pasajeros. Este listado no lo conocen los pasajeros, ya que, no está exhibido como debería ser, ni en los counter, ni en otros lugares de los aeropuertos.
- ¿Cuál es el procedimiento en caso de denegación de embarque por sobreventa ("overbooking")?
- En actual estado de cosas, no estamos convencidos que se justifique el overbooking. Es más, hoy es un incentivo perverso para cancelar el pasaje de un usuarios que haya comprado en oferta para vender, en las últimas horas previas al despegue, a un precio varias veces mayor.
- ODECU ha contribuido con la difusión de los derechos y deberes del pasajero aéreo:

<http://www.odecu.cl/2018/08/30/guia-especial-de-los-derechos-y-obligaciones-del-pasajero-aereo/>

## 5. Posibilitar la elección de garantía de productos

- **Objetivo de la ley:** Clarificar las normas que existen en nuestro país sobre garantía legal.
- Para que se respete siempre la garantía legal y el consumidor pueda elegir con seguridad y libertad otras garantías voluntarias que le resulten convenientes.
- **Descripción de la solución:** Se propone expresamente que la garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria, y se clarifica el derecho a libre elección del consumidor para que pueda elegir entre por la garantía legal y aquella garantía otorgada por el proveedor.

# Ejemplos

- Consumidores, ni expertos, entienden la actual garantía que se mezcla con el retracto, la garantía del proveedor, y las garantías extendidas (ejemplo, el artículo 21 de la ley vigente dice sobre la garantía “El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes... si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”).
- Hay que simplificar la norma, y de paso, ampliar el periodo de la garantía legal.



**Muchas gracias**

Stefan Larenas  
Presidente de ODECU  
[stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl)  
+56 9 9318 2304

Carlos Montoya Ramos  
Encargado de Comunicaciones ODECU  
[carlos.montoya.ramos@gmail.com](mailto:carlos.montoya.ramos@gmail.com)  
+56 9 7579 8763

