



PROYECTO DE LEY QUE INTRODUCE MODIFICACIONES A LA LEY N° 19.496 DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SANCIONA LA COMISIÓN DE MICROABUSOS POR PARTE DE PROVEEDORES.

I. IDEAS GENERALES.

En diciembre del año 2019, el Presidente Sebastián Piñera anunció la agenda antiabusos, cuyo objetivo es entregar un trato digno y justo a los consumidores, sancionando con mayor severidad los abusos y colusiones cometidos por los proveedores y empresarios. Así las cosas, la agenda antiabusos, contempla tres pilares fundamentales: Protección de los derechos de los Consumidor, Protección de los derechos de los trabajadores, Protección contra abusos cometidos por afectación a los mercados.

En este sentido, se busca incrementar –además- las sanciones penales y multas para delitos tributarios, el uso de información privilegiada, la divulgación de información falsa, como medida que asegure la igualdad de información y oportunidad en los mercados financieros, evitando los abusos que se cometen en estos.

A su vez, la agenda contempla una mejor protección de los derechos de los consumidores, fortaleciendo su rol ante proveedores, otorgándole una mejor posición, toda vez que se intenta disminuir la diferencia que existe entre el proveedor y el consumidor. En concretos las medidas que integran esta agenda son:



- i. Desnotarización de Trámites
- ii. Deuda Consolidada
- iii. Disminuir los Cobros por Cobranza Extrajudicial e Incrementar Multas por Cobranzas Abusivas
- iv. Mayor competencia y transparencia en seguros y créditos
- v. Portabilidad Financiera
- vi. Reforma a los Notarios
- vii. Plataforma digital de Sernac para terminar con contratos de adhesión "Me quiero salir"
- viii. Perfeccionamiento de hojas de resumen y estado de cuenta de productos y servicios financieros y ampliación a otros productos y servicios
- ix. Crear un reglamento para comercio electrónico
- x. Reducción de arancel de conservadores y notarios
- xi. Avanzar hacia un nuevo modelo en la industria de medios de pago

No obstante lo anterior, día tras día los consumidores deben enfrentarse a una serie de conductas que, sin revestir una entidad suficiente para ser considerados abusos, merman la relación contractual entre cliente y proveedor, generando perjuicios y malos ratos al consumidor. Nos referimos en este caso a los micro-abusos, entendiendo por tal a todas aquellas condiciones gravosas o desfavorables no informadas por el proveedor al momento de contratar un servicio, que generan perjuicio al consumidor, o le impiden la terminación del contrato.

En este sentido, el presente proyecto de ley busca introducir una modificación a la ley de protección de los derechos de los consumidores, reconociendo la figura de micro-abusos,



estableciendo sanciones para proveedores que incurren en este tipo de prácticas, atendido a que aun cuando este tipo de conductas resulta contrario a los principios que inspiran la legislación del consumidor, no reciben sanción actualmente.

II. CONSIDERANDO.

1. La ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, establece dentro de sus principio orientadores, el derecho básico e irrenunciable de los consumidores de recibir información oportuna y veraz sobre las características relevantes de los bienes y servicios que ofrecen, su precio, las condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos¹.
2. Por su parte, la legislación dentro del artículo 12, señala que todo proveedor se encuentra obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio.
3. Lo anterior, se explica por cuanto en materia de contratación masiva y consumo, estamos frente a lo que la doctrina denomina contratos de adhesión, es decir, contratos que no pueden ser negociados por las partes contratantes, dado que existe una posición de asimetría entre ellas, donde el proveedor del bien o servicio detenta una posición superior que deriva de su mayor fuerza económica, siendo el consumidor quien se ve obligado a aceptar los términos y condiciones ofrecidos.

¹ Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo; *Guía Práctica de protección de los derechos de los consumidores: Ley N° 19.496*, Santiago, 2019, págs 6 y ss. Disponible en: <https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2019/05/Gu%C3%ADa-Pr%C3%A1ctica-del-Consumidor-CNC.pdf>



4. Lo anterior, permite sostener entonces, que se requiere un estatuto protector de la parte más débil, que lo defienda de condiciones abusivas, no bastando con asegurar la libertad de contratación, sino protegiendo el acto de consumo masivo, que nace de la confianza depositada por el consumidor en el proveedor, generando condiciones para un consumo libre y confiado².
5. No obstante, y como ya se adelantó anteriormente, dentro de la relación contractual de consumo, existen múltiples prácticas cotidianas que merman dicha confianza en el acto de consumo, y que producen en el consumidor perjuicios de distinta naturaleza. En efecto, prácticas como las mayores exigencias para poner fin a un servicio que para contratarlo, la aparición de cargos y cobros durante la relación contractual, limitaciones en el ejercicio de un servicio que no fueron informados al momento de contratar, o la constante mejoría de condiciones contractuales destinadas principalmente a captar clientes nuevos, pero que no se hacen extensivas a clientes antiguos de forma automática, se han vuelto una realidad sin que exista mayor protección para el consumidor en esta materia, quien debe en muchos casos, aceptar estas condiciones o poner fin al contrato con el proveedor.
6. En este sentido, el presente proyecto de ley busca introducir una modificación a la ley del consumidor, consagrando la figura de microabuso, sancionado con multa de 50 a 100 UTM a las empresas que incurran en estas prácticas, a fin de disuadir dicha conducta, favoreciendo la protección del consumidor.

² Barahona, Jorge; *La regulación contenida en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y las reglas del Código Civil y Comercial sobre contratos: un marco comparativo*, Revista Chilena de Derecho, Vol. 41, N° 2, Santiago, 2014. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372014000200002



III. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

El presente proyecto de ley incorpora un nuevo artículo 16 A dentro de la ley 19.946 sobre protección de los derechos de los consumidores, y consagra la figura de microabuso, y se establecen sanciones para los proveedores que incurran este tipo de prácticas.

IV. PROYECTO DE LEY:

Artículo primero: Agréguese un nuevo artículo 16 A dentro de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, pasando el actual a ser 16 B y así sucesivamente, de acuerdo al siguiente texto:

“Constituyen micro-abusos, todas aquellas condiciones gravosas o desfavorables no informadas por el proveedor al momento de contratar un servicio, durante la vigencia de la relación contractual, o al término de la misma, que generan perjuicio al consumidor o lo ponen en condiciones desventajosas.

Se considerará especialmente como microabuso, las siguientes circunstancias:

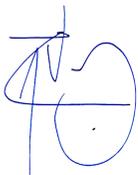
- a. Mayor dificultad para poner fin a un contrato de prestación de servicio, que para suscribirlo.
- b. La no extensión automática de mejores condiciones contractuales a clientes antiguos.
- c. Omisión de información al momento de contratar un servicio, que sea relativa a limitaciones, costos, cargos, entre otras.



- d. Cualquiera que por su naturaleza cause perjuicio al consumidor, o lo ponga en una situación desventajosa.

Los proveedores que incurran en cualquiera de las circunstancias anteriormente descritas, serán sancionados con multas de 50 a 100 UTM a beneficio fiscal.”





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SANDRA AMAR M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALVARO CARTER F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JUAN ANTONIO COLOMA A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SERGIO GAHONA S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOAQUIN LAVÍN L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAVIER MACAYA D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GUILLERMO RAMÍREZ D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ROLANDO RENTERÍA M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GUSTAVO SANHUEZA D.

