



PROYECTO DE LEY QUE INTRODUCE MODIFICACIONES A LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y ESTABLECE EL DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR RETARDO EN ENTREGA DE PRODUCTOS.

I. IDEAS GENERALES.

La pandemia no sólo supuso un desafío para los sistemas de salud y economías del mundo, sino también supuso un importante desafío para el e-commerce. Y es que según expertos, la pandemia contribuyó a un proceso de aceleración profundo de las compras de internet, equivalentes a tres o cinco años, razón por la cual muchas de las empresas debieron adaptarse sobre la marcha a estas nuevas exigencias.

En efecto, según cifras entregadas por transbank, en Chile la situación del sigue describiendo una curva de crecimiento exponencial, prácticamente triplicándose en relación al año anterior. Por su parte las ventas del comercio minorista online se incrementaron casi un 190% en doce meses durante la semana terminada el 19 de abril, muy por sobre la grave contracción que sigue afectando a las tiendas físicas, que llegó al -26% en igual período.¹

Pero las ventas no es lo único que ha aumentado, también lo han hecho los reclamos relacionados a incumplimientos en las compras de internet, cuestión que dice relación principalmente con la mora o retardo en la entrega de productos por parte del proveedor. En este sentido, el Servicio Nacional del Consumidor –SERNAC- ha expuesto que cinco empresas del sector del retail concentran más del 50% de los reclamos. En efecto, el SERNAC ha recibido más de 37.400 reclamos contra e-commerce.

¹ Radio Biobio, *Ventas online en Chile se triplican, y las físicas anotan caída histórica*, Disponible en: <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2020/04/29/anadir-al-carro-de-compras-ventas-online-se-triplican-y-las-fisicas-se-desploman-en-chile.shtml>



Del total de los reclamos recibidos desde marzo a mayo de este año, un 22,8% se concentran en Falabella; un 11,4% en contra de Ripley; un 6,1% en Paris; un 5,4% en Sodimac y un 5,1% en contra de Lider. Es decir, entre estas cinco empresas concentran el 50,7% de los reclamos durante este período. No obstante, se debe considerar que el orden del ranking puede corresponder a la mayor participación de mercado y aumento de transacciones. Los principales reclamos se refieren a la demora en los despachos, en algunos casos, hasta más de un mes; falta de información; y dificultades para contactar a las empresas².

En este sentido, el director del SERNAC Lucas Del Villar, en conversación con medios de Linares, sostuvo que *“es entendible que las empresas tuvieran problemas por el aumento de la demanda en el contexto de la pandemia, pero han pasado casi 5 meses donde lo esperable es que hayan ajustado sus procesos y ofrezcan plazos que sí puedan cumplir. Lo que hemos visto es que las empresas ofrecen plazos que después no cumplen generando frustración en los consumidores, sobre todo porque están comprando productos de primera necesidad para el teletrabajo o el estudio a distancia de los escolares”*³.

Con todo, y en cuanto la legislación nacional consagra el derecho del consumidor a ser indemnizado por los daños patrimoniales y morales sufrido en una relación comercial, dicha indemnización no viene determinada, por lo que gran parte de estos casos quedan sin algún tipo de reparación, y en caso de que proceda, la misma tiene carácter voluntario.

II. CONSIDERANDO

1. Que la ley N° 19.496 sobre derechos de los consumidores, establece en su artículo tercero, los derechos y deberes del consumidor, los cuales resultan íntegramente

² Servicio nacional del consumidor, *Derechos en el despacho de productos*, Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58608.html>

³Diario Linares, *Durante la pandemia, Sernac exige al retail compensaciones por incumplimiento en compras por internet*, Disponible en: <https://www.linaresenlinea.cl/2020/08/05/durante-la-pandemia-sernac-exige-al-retail-compensaciones-por-incumplimientos-en-compras-por-internet/>



aplicable a la relación de consumo que se produce por medios remotos, como el e-commerce. Así, el consumidor tiene derecho a⁴:

- Información verdadera y oportuna de parte de los proveedores, sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, cuestión que aplicada a la compra online, permite inferir el derecho a conocer disponibilidad del producto y fecha de entrega, como lo ha sostenido el SERNAC.
 - Puntualidad en el despacho
 - Derecho a retracto, que se traduce en el derecho a dejar sin efecto la contratación de un servicio o la compra de un producto, hasta 10 días después de que llega el producto a sus manos.
2. Que, como se desprende de lo anteriormente expuesto, aun cuando la entrega en tiempo y forma constituye un derecho del consumidor, la infracción e indemnización por este concepto no viene determinada por el texto legal, cuestión que entorpece su aplicación en términos prácticos, dado que un consumidor agraviado por la mora o retardo, deberá reclamar ante el proveedor quien, de forma voluntaria y sin obligación legal alguna, determinará si procede o no un acto de reparación, evaluando –incluso- de forma unilateral los daños. Con todo, y ante la negativa del proveedor a compensar los daños –cuestión que pasa mayoritariamente en los hechos- el consumidor puede optar por ejercer las acciones legales que lo avalan ante el tribunal de policía local que resulte competente.
3. Lo anterior nos muestra que existe una clara posición de desventaja, toda vez que las empresas amparadas en la falta de obligación de compensar daños y perjuicios, no tienden a la plena satisfacción de los intereses del consumidor. En efecto, el SERNAC advierte que incluso se barajan hipótesis de competencia desleal, donde, un proveedor ofrece una fecha de entrega anticipada, aun sabiendo que no le será posible cumplir, en desmedro de un proveedor que ofrece una fecha de entrega tardía pero real.

⁴ Servicio Nacional del Consumidor; *Sernac fiscalizará a empresas de retail que presentan más reclamos por comercio electrónico*, disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-3654.html>



4. Que, en este sentido, urge establecer una compensación económica ante el retardo en la entrega de los productos, especialmente si se tiene a la vista que cuando la situación es inversa, y es el consumidor quien retarda el pago de un servicio financiero o de otra naturaleza, se inicia el cobro automático de intereses.
5. Así las cosas, el presente proyecto de ley tiene por objeto introducir una modificación a la ley del consumidor, estableciendo el pago de una compensación económica en favor del consumidor, que se determinará según la cantidad de días de atraso y el valor del producto. Con todo, la indemnización no podrá ser inferior a \$7.000 pesos chilenos.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

El presente proyecto de ley agrega un nuevo literal f) dentro del artículo 3° de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, estipulando el pago de una compensación económica moratoria en favor del consumidor, por cada día de atraso en que incurra el proveedor. Dicha compensación dependerá de la cantidad de días de atraso y del valor del producto. Con todo, no podrá ser inferior a \$7.000 pesos chilenos.

IV. PROYECTO DE LEY.

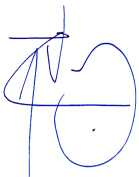
Artículo único: Agréguese un nuevo literal f) dentro del inciso segundo del artículo 3° de la ley 19.496 sobre derechos de los consumidores, de acuerdo al siguiente texto:

“f) Recibir el producto en la fecha acordada. Si el proveedor incurriera en mora o retardo, el consumidor tendrá derecho a percibir una compensación económica equivalente a un 20% del valor del producto, si la mora o retardo fuere inferior a 14 días; a un 25% del valor del producto, si la mora o retardo fuere igual superior a 15 días pero inferior a 30 días; y a un 30% del valor del producto, si la mora o retardo fuere igual o superior a 30 días. Con todo, la compensación económica por este concepto, no podrá ser nunca inferior a \$7.000 pesos chilenos.



El incumplimiento de lo dispuesto en este literal, será sancionado con multa a beneficio fiscal de hasta 100 unidades tributarias mensuales.




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


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. SANDRA AMAR M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NINO BALTOLU R.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ROLANDO RENTERIA M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAVIER HERNÁNDEZ H.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOAQUÍN LAVÍN L.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAVIER MACAYA D.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CELSO MORALES M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NICOLÁS NOMAN G.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RENZO TRISOTTI M.

