

**Proyecto de ley que modifica el artículo 43 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores, para establecer nuevas sanciones para proveedores que actúen como intermediarios.**

**I. Fundamentos**

En el contexto de la pandemia se han multiplicado los reclamos en contra de agencias de viaje que ofrecen servicios como la contratación de vuelos, hoteles, paquetes turísticos, viajes en crucero u otros análogos.

Un ejemplo ilustrativo de tal situación lo refleja con claridad la empresa Despegar.com Chile SPA que, de acuerdo a datos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), encabeza el listado de reclamos recibidos en este mercado en 2020, concentrando alrededor del 60%. En la misma línea, de marzo a diciembre de dicho año acumuló 7.101 reclamos, lo que representó un aumento de 425% respecto al mismo período del año anterior, en el que se registraron 1.351 reclamos.<sup>1</sup>

En el segundo lugar del listado aparece la empresa Viajes Falabella (recientemente adquirida por Despegar.com) que registra de marzo a diciembre del año pasado 1.956 reclamos (17% del total). Es decir, entre ambas compañías suman un desalentador porcentaje de 78% de reclamos.<sup>2</sup>

Los más afectados con las conductas de estas empresas son, desde luego los consumidores que se quejan principalmente por negativa de la empresa a devolver el dinero, aplicación de cobros de comisiones o multas ante la solicitud de reembolsos y falta de información.

Lo que parece más indignante aún es que muchas de estas empresas se escudan en la pandemia para justificar la tardanza en dar respuesta a los consumidores, en circunstancias que el propio Director del Servicio, ha manifestado que *“ya pasó un tiempo prudente desde el inicio de la pandemia y no hay excusas para no responder a los consumidores por lo mínimo que están*

---

<sup>1</sup> Véase en: <https://n9.cl/708x6>

<sup>2</sup> Ibid.



*pidiendo que es contestar el teléfono y no pagar por un servicio que no recibieron o que se les entreguen alternativas equivalentes y adecuadas”.*<sup>3</sup>

Lo anterior resulta más aún aberrante si se considera que el artículo 43 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores, dispone que *“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio **responderá directamente frente al consumidor** por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”.*<sup>4</sup>

Pese a que el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de la Resolución Exenta N° 868, de 28 de diciembre de 2020, la realidad es que los consumidores siguen sin recibir una solución completa, expedita y transparente, de la misma forma en que tampoco una compensación por los múltiples perjuicios que han sufridos por el actuar negligente de estas empresas.<sup>5</sup>

Para terminar, es importante destacar que en lo que va de este año 2021, el transporte aéreo ha recibido 1.085 reclamos, mientras que se han recepcionado **1.626 reclamos en el mercado de las agencias de viajes.**<sup>6</sup>

Por las razones aquí expuestas y dado que se trata de un tema sobre el que es urgente legislar venimos a presentar el siguiente proyecto de ley.

## **II. Idea Matriz**

- 1) Nuevas sanciones para proveedores que actúan como intermediarios:** Para estos efectos, se propone incorporar sanciones de hasta 750 UTM (más de 51 millones de pesos) para el caso en que no respondan en tiempo y forma a los consumidores. Asimismo, se propone una sanción de 1.500 UTM para aquellos proveedores que actuando como

---

<sup>3</sup> Véase en: <https://n9.cl/708x6>

<sup>4</sup> Ley N° 19.496, sobre protección de derechos de los consumidores, artículo 43.

<sup>5</sup> Véase en: <https://n9.cl/o3rye>

<sup>6</sup> Sernac.



intermediarios incurran en incumplimiento de obligaciones contractuales. Finalmente, se impone también una multa de 1.500 UTM para aquellos proveedores que, actuando como intermediarios, utilicen la pandemia, para justificar el incumplimiento de obligaciones contractuales.

- 2) **Deber de información para proveedores que actúan como intermediarios:** Se establece la obligación para proveedores que actúen como intermediarios de informar en sus sitios web, de manera clara y visible, la cantidad de reclamos recibidos, con indicación de aquellos que hayan sido acogidos y/o rechazados en un período de doce meses.

### III. Proyecto de Ley

Incorpórese en el **Artículo 43 de la ley N° 19.496**, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores, los **incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos** del siguiente tenor:

*“El proveedor que actúe como intermediario deberá entregar respuesta rápida y eficaz a los consumidores. El incumplimiento de esta obligación será sancionado con multa setecientos cincuenta unidades tributarias mensuales.*

*“El proveedor que actúe como intermediario que incurra en incumplimiento de obligaciones contractuales será sancionado con multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales”.*

*“Con todo, el proveedor que actúe como intermediario deberá informar en su sitio web, de manera clara y visible, la cantidad de reclamos recibidos, con indicación de aquellos que hayan sido acogidos y rechazados en un período de doce meses”.*

Agréguese un **Artículo transitorio nuevo** a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores, del siguiente tenor:

*“El proveedor que actúe como intermediario no podrá utilizar la pandemia, bajo ninguna circunstancia, para justificar el incumplimiento de obligaciones contractuales. El proveedor que*



*incurran en dicha conducta será sancionado con multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales”.*

**Diputado de la República**  
**Enrique Van Rysselberghe**





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



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. IVAN NORAMBUENA F.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. SERGIO BOBADILLA M.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. NINO BALTOLU R.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. RENZO TRISOTTI M.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. JOAQUIN LAVÍN L.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. SERGIO GAHONA S.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. JUAN FUENZALIDA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. NICOLÁS NOMAN G.



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. CRISTIAN MOREIRA B.

