



## PROYECTO DE LEY

### “QUE MODIFICA LA LEY 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, A FIN DE SANCIONAR EL RETRASO E INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS DE PRODUCTOS QUE SE VENDEN POR INTERNET”

#### Antecedentes:

Durante la pandemia las compras por internet han crecido exponencialmente, y con ello también se evidencian las falencias del mercado y sus proveedores, ya que junto con el aumento de las ventas también se da un incremento considerable en los reclamos de los consumidores.

Según una encuesta realizada por el SERNAC, con el objetivo de conocer las experiencias que han tenido los consumidores al realizar compras por internet durante la emergencia sanitaria y contrastarla con los reclamos que han recibido en este período, se identificó que los reclamos por problemas en el comercio electrónico han aumentado más de 200% en el período de pandemia y *“de los encuestados, un 89% señaló haber experimentado dificultades al comprar por internet. Los mayores problemas se refieren **al retraso de la entrega de los productos** (55% de menciones); seguida por la falta de stock de los productos (53%); y, en tercer lugar, lentitud en la resolución de conflictos (38%).”*<sup>1</sup>

Como refleja dicha encuesta una de las principales quejas que manifiestan los consumidores a la hora de adquirir algún producto por internet, dice relación justamente con el retraso en la fecha de entrega del producto. Debiendo esperar por varios días, con la incertidumbre de saber si llegará o no su producto, a pesar

<sup>1</sup> <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58609.html>



de haber pagado en muchos casos el envío del producto para que llegue en una fecha determinada y preestablecida al momento de efectuar el pago.

Junto con ello, se presentan una serie de cuestionamientos a las ventas que se realizan en los días denominados “Cyber Monday”, donde fundamentalmente las grandes tiendas anuncian innumerables descuentos y “ofertones” pero que en la práctica no son tales, ya que semanas antes de la realización de dichas ofertas aumentan los precios de los productos, para luego publicitarlos con porcentajes de descuento.

Por ello, incluso se han generado diversas plataformas digitales que permiten a los consumidores informarse respecto de las variaciones de precios de los distintos productos durante los días o semanas previas al evento, para identificar si efectivamente han disminuido o no los precios.

Dicha problemática fue visibilizada por la **Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores (CONADECUS)**, en una carta enviada a parlamentarios durante el mes de mayo del presente año, señalando *“que es necesario que una norma defina cuándo realmente nos encontramos ante un descuento, promoción, o liquidación, con tal de eliminar las asimetrías de información y la utilización de información imperfecta para cautivar a los consumidores. Así, estimamos que una norma favorable sería aquella que señale que una promoción es aquella que presenta un descuento de al menos un 10% del valor promedio del bien de los últimos 6 meses, pues así no se atrae al consumidor con precios arbitrariamente fijados, sino con una situación objetiva que permite reconocer un descuento.”*<sup>2</sup>

Es así que resulta necesario de dotar a nuestra legislación de herramientas que de manera expresa permitan regular y establecer sanciones para los problemas que se plantean y resguardar los derechos de los consumidores, afectados por el retardo en la entrega de productos adquiridos por internet y también establecer

---

<sup>2</sup> Carta remitida por CONADECUS: “OBSERVACIONES AL PROYECTO DE LEY BOLETÍN Nº 12.409 – 03 “PRO CONSUMIDOR” a parlamentarios del Congreso Nacional, con fecha 06 de mayo 2021.



obligaciones respecto de los proveedores a fin de que efectivamente cumplan con las ofertas anunciadas y bastantemente publicitadas.

### **Ideas Matrices:**

- ✓ Crear un nuevo derecho a los consumidores para recibir dentro del plazo convenido el producto o servicio contratado, sancionando expresamente en la ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores el retraso en la entrega de los productos y estableciendo una compensación en beneficio del consumidor por cada día de atraso.
- ✓ Establecer una obligación de información de los proveedores al SERNAC de los precios de sus productos previo a la realización de ofertas por internet y fijar su respectiva sanción ante su incumplimiento.
- ✓ Sancionar expresamente a los proveedores que previo a la fecha de ofertas por periodo de Cyber Monday, modifican el precio de sus productos, simulando rebajas que en la práctica no son tales.

### **Contenido del proyecto de ley:**

**Artículo primero:** Para reemplazar el Art. 1, numeral 8 de la ley N°19496 por el siguiente: *“Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con el precio promedio de los últimos 6 meses del mismo bien en el respectivo establecimiento”.*

**Artículo segundo:** Art. 3, inciso primero de la ley N°19496, incorporando la siguiente letra g) nueva: *“A recibir dentro del plazo convenido el producto o servicio contratado. En caso de incumplimiento el proveedor deberá compensar al consumidor con un monto equivalente al 5% del valor de la compra por cada día de atraso, sin perjuicio del derecho del consumidor a demandar los perjuicios patrimoniales y morales que el incumplimiento le hubiese producido.”*



### **Artículo Tercero:**

- a) Para incorporar en el art 12 de la ley N°19496, un nuevo inciso final del siguiente tenor: *“Los proveedores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor los precios de sus productos que se ofrecerán en los días de ofertas especiales de ventas por internet con 60 días de anticipación y además deberán informar el precio promedio de dichos productos durante los últimos 6 meses. La infracción a esta obligación será sancionada de conformidad a lo establecido en el artículo 24.”*
- b) Para incorporar en el art. 18 de la ley N°19496, el siguiente inciso segundo nuevo: *“Incurrirán especialmente en esta infracción los proveedores que dentro de los 60 días previos a los periodos de ofertas y promociones de productos y servicios que se ofrecen por internet aumenten sus precios para simular rebajas en los mismos. Se entiende por simulación de rebajas cuando la oferta, descuento o promoción sea inferior al 20% del valor promedio del producto de los últimos 6 meses, según lo informado al Servicio Nacional del Consumidor en virtud del inciso final del artículo 12 de la presente ley. Dicha infracción será sancionada con una multa de 50 a 1000 UTM a beneficio fiscal.”*

**DANIELLA CICARDINI M.**  
**DIPUTADA DE LA REPÚBLICA**



FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. DANIELLA CICARDINI M.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. JAIME NARANJO O.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. BORIS BARRERA M.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. RAUL SOTO M.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. MIGUEL MELLADO S.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. HARRY JURGENSEN R.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. GIORGIO JACKSON D.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. MANUEL MONSALVE B.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. MAYA FERNÁNDEZ A.

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. ALEXIS SEPÚLVEDA S.

