



## **PROYECTO DE LEY QUE INTRODUCE MODIFICACIONES A LA LEY 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, Y ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE ADAPTAR LOS CONTRATOS QUE INDICA A FIN DE QUE PUEDA SER COMPRENDIDOS POR LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### I. Ideas generales.

La ley del consumidor, establece en su artículo 1º inciso segundo, numeral 6 que *“Para los efectos de esta ley se entenderá por contrato de adhesión: aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.”*

El Servicio Nacional del Consumidor ha definido el contrato de adhesión como *“El contrato de adhesión es una forma de contrato, en que una de las partes ha establecido su contenido mientras que la otra no puede negociar sobre este. En materia de consumo, es aquel redactado por el proveedor y respecto del cual el consumidor no ha podido intervenir ni alterar su contenido. Al firmarlo, el consumidor simplemente adhiere o acepta los términos y condiciones del mismo.”*<sup>1</sup>

Es decir, estamos ante un tipo de contrato que viene dado por el proveedor de un servicio, sin que pueda el consumidor hacer modificaciones o negociar libremente su contenido. En pocas palabras, es un tipo de contrato que altera la libertad contractual ampliamente reconocida en nuestro ordenamiento jurídico, y de forma excepcional, pone a las partes contratantes en total asimetría.

Este tipo de contratación, si bien se asocia naturalmente a un límite de la autonomía de la voluntad, tiene como contrapartida, la ventaja de reducir significativamente los costos de negociación de este tipo de acuerdos. Sin embargo, los problemas asociados a un contrato de adhesión, dice relación con la presencia de cláusulas abusivas que surgen de la mano de la posición de superioridad que detenta el proveedor del bien o servicio en desmedro del consumidor<sup>2</sup>. Es por ello que la legislación del consumidor es una

<sup>1</sup><https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-5377.html>

<sup>2</sup> Iñigo de la Maza; contratos por adhesión y cláusulas abusivas ¿por qué el estado y no solamente el mercado?.

[...] En este sentido, Larroumet, por ejemplo, ha señalado que aquello que caracterizaría a las cláusulas abusivas es “la falta de equivalencia entre las situaciones de las partes contratantes, una de las cuales se encuentra en una situación desventajosa frente a la otra”



legislación de carácter proteccionista, estableciendo una serie de derechos y deberes para proveedores su consumidores, que buscan resguardar los intereses del consumidor, y protegerlo de los abusos a los que puede verse expuesto en este tipo de contratación.

Así, se ha establecido una serie de derechos al interior de la ley 19.948 que apuntan en este sentido, y que mejoran la posición del consumidor. Tales son, por ejemplo, la garantía legal, el derecho a retracto, el deber de información del proveedor; entre otros.

## II. El contrato de adhesión y sus requisitos formales.

El artículo 17 exige que los contratos suministrados por los proveedores de bienes y servicios, deben estar escritos de modo legible y en idioma castellano. A su vez, la ley dispone que, aquel contrato que no cumpla con lo anterior, se tendrá por no celebrado.

Analizada la disposición precitada detenidamente bajo la óptica de su solo tenor literal, tendríamos que concluir que estos contratos requieren, para producir sus plenos efectos, la concurrencia de tres requisitos formales, a saber, estar escritos, estar escritos de modo legible y estar escritos en idioma castellano.

Sin embargo, la ley no refiere en momento alguno a la necesidad de adaptar dichos contratos y sus exigencias formales a personas con discapacidad.

Nuestro país ha ratificado la Convención Internacional de las Naciones Unidas Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad cuyo objetivo es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.

En este sentido, al Estado chileno le corresponde tomar todas las medidas legislativas y administrativas que están a su alcance con el objeto de satisfacer las exigencias internacionales y alcanzar los objetivos establecidos por la Convención, permitiendo la integración de las personas que se encuentran en tal situación. No obstante aquello, la Convención establece una serie de normas específicas que imponen deberes a los Estados Partes, como ocurre con el artículo 20 de la Convención que señala: *Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas: a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible.*



Lo anterior implica un mandato directo a los Estados que importa la adopción de todas las medidas que se encuentren a su alcance con el objeto de materializar dicha norma, creando las condiciones materiales para que la misma se vuelva una realidad tangible.

Así las cosas, resulta necesario establecer una adaptación de los contratos de adhesión de forma tal que se garantice su cabal comprensión por todas aquellas personas que tengan algún tipo de discapacidad visual o auditiva. Lo anterior, como un elemento necesario en la concreción de espacios de integración real de las personas en situación de discapacidad, a fin de que puedan ejercer sus derechos y libertades, como lo es la libertad de contratar, de forma autónoma e independiente.

### III. Contenido del proyecto de ley

El presente proyecto de ley introduce una modificación a la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y establece la obligación legal para proveedores de bienes y servicios, de adaptar los contratos de adhesión, a fin de garantizar su comprensión por todas aquellas personas con discapacidad visual o auditiva.

### IV. Proyecto de ley:

Artículo único: Modifíquese el artículo 17 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente forma:

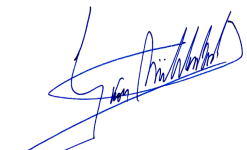
1. Para agregar un nuevo inciso segundo, pasando el actual segundo a tercero, y así sucesivamente, conforme el siguiente texto:

**“Los contratos de adhesión deberán ser adaptados con el fin de garantizar su comprensión por todas aquellas personas con discapacidad visual o auditiva.”**

2. Para agregar un nuevo inciso final, conforme el siguiente texto:

**“Al momento de celebrar un contrato de adhesión, el proveedor deberá informar a los consumidores acerca de los mecanismos y condiciones para ponerle término, no pudiendo condicionar tal acto al pago de montos adeudados o restituciones de bienes.”**





FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. GASTON VON MUHLENBROCK Z.




FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. JAVIER HERNÁNDEZ H.



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. SERGIO BOBADILLA M.



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. NINO BALTOLU R.



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



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. SANDRA AMAR M.



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. JUAN FUENZALIDA C.



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. NICOLÁS NOMAN G.



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. GUSTAVO SANHUEZA D.



FIRMAO DIGITALMENTE:  
H.D. JUAN MASFERRER V.

