

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señores Sandoval, Chahuán, Espinoza, Prohens y Van Rysselberghe, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para consagrar el derecho a la elección del medio de pago.

I. IDEAS GENERALES.

Durante los últimos 40 años, nuestro país, esencialmente fruto del esfuerzo de los ciudadanos como de sus autoridades políticas, gozó de décadas de crecimiento y desarrollo económico; fenómeno que muchos han denominado como el "*milagro chileno*". Lo anterior, sin dudas, generó no sólo la existencia de mejores condiciones de vida para millones de personas, sino que promovió el establecimiento de toda una institucionalidad protectora de las personas, habida cuenta del nuevo estatus social que éstas adquirirían, a partir de un mayor poder adquisitivo.

Es por lo anterior, que ante la existencia de mercados diversificados y mayores opciones de las personas a tales bienes y servicios, el comercio, la industria y los servicios, necesariamente tuvieron que incrementar sus estándares de eficiencia y calidad de los productos que comercializaban, de ahí la necesidad de consagrar una institucionalidad que recogiera el *principio protector* mediante el establecimiento de instituciones y normas que consagraran una serie de prerrogativas y beneficios para los "*ciudadanos-consumidores*", velando por sus intereses y disminuyendo con ello, la posibilidad de fraude en las diferentes transacciones comerciales.

Bajo este orden de ideas, se establece la ley sobre "*protección de los derechos del consumidor*" generando con ello, principios, reglas, derechos y obligaciones, tanto para los oferentes de bienes y servicios, como también y, esencialmente para los consumidores. Sin perjuicio de ello, todavía persisten ámbitos de la ley que aún no han sido normados o regulados, y que dicen relación con la protección de los derechos de las personas en situaciones a primera vista cotidianas, pero de gran relevancia a nivel ciudadano.

En efecto, si quisiéramos hacer un balance de las normas protectoras, no cabe duda que

ello ha sido un aporte en materia de relaciones interpersonales entre oferentes y consumidores, sin embargo, todavía persisten situaciones en que aconsejan el establecimiento de normas que apunten a nivelar la cancha.

II. CONSIDERANDO.

1° Que, en pleno siglo XXI, las formas de pago para la adquisición de un bien o servicio son variadas y, en eso, creemos constituye un paso adelante en lo que respecta al reconocimiento de la celeridad, eficiencia y rapidez de los mercados y con ello de la seriedad de las transacciones comerciales, lo que redundaría en el mejoramiento de aspectos tan relevantes en el Chile actual como es la formalidad.

2° Que, sin embargo, la presencia cada vez más gravitante, del denominado dinero plástico, establecida en tarjetas de crédito, débito, prepagos, etc, hace que el dinero en efectivo tenga menor relevancia en el mundo financiero o de los bienes o servicios que regula precisamente la ley N° 19.496. Sin embargo, esta situación, no necesariamente debe erigirse como justificación para eximir o, en los hechos, vedar a las personas del derecho a pagar con el dinero corriente y en efectivo, toda vez que muchas personas todavía en nuestro país, toman como medio de pago exclusivamente el dinero "*contante y sonante*"

3° Que, claramente, esta situación implica desconocer aspectos centrales en lo que respecta a las relaciones comerciales o financieras y que deben ser observadas por el legislador. En efecto, no obstante existir en nuestra legislación un catálogo de derechos en favor de los consumidores, no es menos cierto que es cada vez más recurrente el hecho que diferentes casas comerciales, centros de eventos y diversión, como cines o incluso en supermercados, sólo aceptan como medio forma de pago el uso de una tarjeta, situación que atenta contra la libertad de elección de las personas de contar con medios de pago más convenientes a su situación.

4° Que, la inexistencia de una norma que resguarda al consumidor en esta situación abre un abanico de preguntas en torno a la existencia de un vacío legislativo por una parte, pero también, a la imposibilidad de reclamar de la decisión de la entidad oferente del bien o servicio que se trate y por último, ¿a ineficacia de toda acción tendiente a remediar y reclamar de esta situación, a todas luces abusiva.

5º Que, por ello, creemos que el presente proyecto de ley viene en reparar en parte esta situación, mediante el establecimiento de un derecho en el artículo 3º de nuestra ley sobre protección de los derechos del consumidor, con el objeto que éstos cuenten con más de una forma de pago, y de esta manera, poder solventar sus compromisos, además de los medios electrónicos, con dinero en efectivo.

6º Que, este proyecto de ley, parece ser simple desde la perspectiva de su finalidad, pero de suma importancia para ciertos segmentos de la población, como son los adultos mayores, quienes comúnmente utilizan el dinero como único medio de pago en casas comerciales, centro de pago de servicios básicos u otros lugares donde se transan bienes y servicios.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

En este orden de cosas, el proyecto de ley que presentamos en esta oportunidad consagra el derecho de los consumidores a la elección del medio de pago, a partir de sus particulares necesidades y circunstancias, quedando por tanto prohibido que los oferentes de bienes y servicios, establezcan un solo medio para solucionar los compromisos asumidos de conformidad a la ley 19.496 sobre derechos del consumidor.

IV. PROYECTO DE LEY.

ARTÍCULO ÚNICO: INCORPÓRESE EN EL NÚMERO 1 DEL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 19.496 SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR UNA NUEVA PARTE FINAL, PASANDO EL PUNTO Y COMA A PUNTO SEGUIDO, LO ANTERIOR DE ACUERDO AL SIGUIENTE TEXTO:

"Asimismo constituye un derecho básico para el consumidor la elección del medio de pago en cualquier transacción regulada en esta ley;"