

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Allende, y señores Saavedra y Sanhueza, que modifica la Ley que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para regular la forma de entrega de productos, tratándose de compras por medios electrónicos

I. ANTECEDENTES

La creación del Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC) en 1990, y la posterior promulgación en 1997 de la Ley NS19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, han sido los hitos más relevantes en materia de protección al consumidor.

Desde entonces se han aprobado diversas leyes que han modificado dicho cuerpo legal, regulado algunas materias específicas sobre protección al consumidor, tales como:

i. La ley N°19.761, que extendió el ámbito de aplicación de normas que sanciona los procedimientos de cobranzas ilegales;

ii. La ley N°19.955, que incorporó nuevas definiciones, sujetos pasivos, nuevos derechos como el retracto, regulación de servicios educacionales y fortalecimiento de asociaciones de consumidores, entre otras materias;

iii. La ley N°20.416, que fijó reglas especiales para empresas de menor tamaño;

iv. La ley N°20.542, relativa al procedimiento aplicable para la protección del interés colectivo o difuso;

v. La ley N°20.555, que dotó al SERNAC de atribuciones en materias financieras;

vi. La ley N°20.715, sobre protección a deudores de créditos en dinero;

vii. La ley N°20.756, que regula la venta y arriendo de videojuegos excesivamente violentos a menores de 18 años; y

viii. La ley N°21 081, que entrega nuevas herramientas al SERNAC; entre otras.

Sin perjuicio de los avances legislativos el retiro de productos en tiendas y el despacho de productos, adquiridos por compras a través de internet, han sido desarrollados

mediante prácticas comerciales y han sido especialmente regulados por la ley.

En ambos casos, existen prácticas que son comúnmente realizadas y conocidas por los consumidores, pero dado que son prácticas y no obligaciones legales, algunos proveedores se niegan a realizarlas, produciendo la consecuente insatisfacción del consumidor que lo suponía un "derecho" en circunstancia de que son sólo buenas prácticas comerciales.

Por lo anterior, quienes suscribimos esta iniciativa consideramos necesario legislar para incorporar en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores las mejores prácticas comerciales respecto de compras efectuadas por internet (u otros medios a distancia), en relación al retiro en tienda y despacho de productos.

II. CAMBIO NORMATIVO

Actualmente, la ley de sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto a los despacho y/o entrega de los bienes adquiridos, dispone en el artículo 12 que los proveedores están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, pero no se regula de manera expresa la práctica de retiro en tienda, ni sanciones o posibles compensaciones que se puedan producir cuando la entrega no se efectúe dentro del plazo convenido, especialmente, en aquellos casos que se celebren por medios electrónicos (*o cualquier otra forma de comunicación a distancia*).

Esta situación se presenta más frecuentemente en períodos de navidad, días de las madres, días del niño u otras festividades, en que los consumidores esperan recibir los "regalos" o compras antes de una fecha determinada (*comprometida por el vendedor*), pero muchas veces no se cumple. Asimismo, algunas empresas ofrecen entregas en breve tiempo (*típicamente 24 horas*), pero dicho plazo no se cumple ocasionándole un perjuicio al consumidor.

Por lo cual, se propone que el consumidor tendrá derecho a ser el derecho irrenunciable a ser indemnizado de manera directa y automática por el proveedor, por un

monto equivalente al 20% del valor de la entrega por cada día de retraso, siempre que no le sea imputable al consumidor.

Para ello, se propone además que el proveedor pueda acreditar la voluntad de entrega (*sin respuesta del comprador*) por medio de georeferencias, fotografías del domicilio, llamados telefónicos u otros medios que acrediten su concurrencia al domicilio por un tiempo razonable, medios que actualmente utilizan las empresas de distribución.

Por otra parte, como se señaló anteriormente tampoco se regula actualmente la hipótesis de que el proveedor disponga de establecimientos físicos para la entrega de los productos, ni tampoco regula el caso de que no cuente con stock disponible para su retiro en establecimientos (*tanto al momento de la compra, como dentro de un plazo razonable*).

Estimamos que en caso de retiro en tienda o algún establecimiento dispuesto por el proveedor, no es razonable agregarle un costo adicional al consumidor, ya que es él mismo quien lo retira. Y que el consumidor siempre debe tener la alternativa de retiro presencial (*para ahorrar el valor del transporte*), o en su defecto (*en caso del proveedor no disponer de stock*) que su despacho a domicilio se realice sin costo, en caso de encontrarse en la misma región.

Con esta última medida, además se puede desincentivar la práctica de algunos proveedores que publicitan precios convenientes u ofertas, pero luego aumentan significativamente el precio final con motivo de la entrega presencial o despacho, bajo el argumento de que no tienen stock para retiro en tienda.

En suma, que en caso de que el proveedor disponga de establecimientos físicos, el comprador siempre pueda optar por el retiro personal de los productos para ahorrarse el valor de la entrega, y en caso de "falta de stock", no debiese existir un costo adicional para la entrega a domicilio (*en caso de encontrarse en la misma región*).

LEY VIGENTE	PROYECTO DE LEY	TEXTO FINAL
<p>Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.</p>	<p>Artículo Único. - Para agregar nuevos incisos segundo y tercero al artículo 12, del Decreto con Fuerza de Ley N23, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del siguiente tenor:</p> <p>"No podrán efectuar cobros por retiro de productos en establecimientos, aquellos proveedores que celebren contratos por medios electrónicos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. En caso de no disponer productos para el retiro en dichos establecimientos, tampoco podrán realizar cobros para su entrega a domicilio, si esta se ubicare dentro de la misma región. En caso que las partes acuerden la entrega del producto en un plazo y</p>	<p>Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.</p> <p>No podrán efectuar cobros por retiro de productos en establecimientos, aquellos proveedores que celebren contratos por medios electrónicos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. En caso de no disponer productos para el retiro en dichos establecimientos, tampoco podrán realizar cobros para su entrega a domicilio, si esta se ubicare dentro de la misma región. En caso que las partes acuerden la entrega del producto en un plazo y</p>

	<p>domicilio determinado, y el proveedor no cumpla, el consumidor tendrá el derecho irrenunciable a ser indemnizado de manera directa y automática por el proveedor con un monto equivalente al veinte por ciento del valor de la entrega por cada día de retraso, salvo que la imposibilidad de entrega sea imputable al consumidor. El proveedor podrá acreditar su cumplimiento mediante georeferencias, fotografías del domicilio, llamados telefónicos u otros medios que acrediten su concurrencia al domicilio por un tiempo razonable, sin respuesta del comprador para cumplir con la entrega.".</p>	<p>consumidor tendrá el derecho irrenunciable a ser indemnizado de manera directa y automática por el proveedor con un monto equivalente al veinte por ciento del valor de la entrega por cada día de retraso, salvo que la imposibilidad de entrega sea imputable al consumidor. El proveedor podrá acreditar su cumplimiento mediante georeferencias, fotografías del domicilio, llamados telefónicos u otros medios que acrediten su concurrencia al domicilio por un tiempo razonable, sin respuesta del comprador para cumplir con la entrega.".</p>
--	---	---

III. IDEA MATRIZ

La moción tiene por finalidad recoger las mejores prácticas comerciales respecto de compras realizadas por internet (*u otros medios a distancia*), en relación al establecimiento del retiro en tiendas sin costo adicional para el consumidor y su despacho en iguales condiciones, en caso de no contar con stock (*siempre que se ubique dentro de una misma región*); y establecer una medida de compensación para el consumidor que no

reciba el producto en el plazo acordado, entre otras medidas.

IV. **PROYECTO DE LEY**

Artículo Único. - Para agregar nuevos incisos segundo y tercero al artículo 12, del Decreto con Fuerza de Ley N23, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del siguiente tenor:

"No podrán efectuar cobros por retiro de productos en establecimientos, aquellos proveedores que celebren contratos por medios electrónicos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. En caso de no disponer productos para el retiro en dichos establecimientos, tampoco podrán realizar cobros para su entrega a domicilio, si esta se ubicare dentro de la misma región.

En caso que las partes acuerden la entrega del producto en un plazo y domicilio determinado, y el proveedor no cumpla, el consumidor tendrá el derecho irrenunciable a ser indemnizado de manera directa y automática por el proveedor con un monto equivalente al veinte por ciento del valor de la entrega por cada día de retraso, salvo que la imposibilidad de entrega sea imputable al consumidor. El proveedor podrá acreditar su cumplimiento mediante georeferencias, fotografías del domicilio, llamados telefónicos u otros medios que acrediten su concurrencia al domicilio por un tiempo razonable, sin respuesta del comprador para cumplir con la entrega."