

**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 establecer medidas que faciliten la comprensión de la información dirigida al consumidor respecto del precio de los productos que indica.**

## **I. ANTECEDENTES**

El sostenido aumento en el precio de los alimentos que componen la canasta básica y en los artículos de aseo e higiene, entre otros insumos del hogar, acrecienta la importancia de que las familias puedan contar con mayor información respecto de los precios y las características relevantes de los productos que adquieren.

En este sentido, la presente moción pretende fortalecer el derecho a la información de los consumidores respecto de productos a la venta, muchas veces en promociones, que tienen por antecedente la disminución de su volumen o contenido, el pronto vencimiento de los mismos y mejorar la comprensión del precio en unidades de medida comparables.

La primera hipótesis se refiere a la práctica comercial de algunos proveedores, supermercados u otros establecimientos comerciales denominada “reduflación”, consistente en la reducción del tamaño, volumen, peso y/o extensión de los productos, en ocasiones de manera imperceptible, pero conservando el precio o aumentándolo en una pequeña medida.

Si bien no es una práctica ilegal, ya que los indicadores de las unidades de medida son modificados (*típicamente gramos o mililitros*), dicho cambio resulta muchas veces imperceptible para el consumidor, ya sea porque se conservan los tamaños de los envases o típicamente porque se publicitan como ofertas especiales, sin advertir que el precio se debe a una reducción del contenido. Es por ello que algunos medios de comunicación y consumidores se han referido a ella como una “subida de precios encubierta”.

Esta situación se puede observar más claramente en ofertas de supermercados que publicitan mantener sus precios (*típicamente en \$1.000, \$2.000 o \$3.000 pesos*), pero que han ido reduciendo paulatinamente sus contenidos tradicionales de 1 litro a 700 mililitros y luego a 400 mililitros más recientemente. Situación similar ha sucedido con productos de 1 kilo, que mantienen el precio reduciendo su peso a 800 gramos y últimamente a 500 gramos. Y del mismo modo con productos de otros pesos o volúmenes.

La segunda hipótesis, se refiere al pronto cumplimiento del vencimiento de productos como motivo principal en la reducción de su precio. En este caso, tampoco existe un impedimento legal, ya que cada uno de los productos deben estar etiquetados y su venta se realiza antes del vencimiento, pero las familias sin advertir esta situación muchas veces compran estos productos, incluso en mayor cantidad (*por ejemplo, no compran una caja de leche, sino que un pack de 12*), con la finalidad de ahorrar en futuras compras, pero finalmente terminan perdiendo dinero ya que tienen que desechar los productos caducados.

Por último, existen productos cuya comparación de precios para elegir el más conveniente es difícil, dado que los distintos proveedores establecen diferentes dosificaciones o unidades de medidas. A modo de ejemplo, algunos productos de higiene son empaquetados en 4 unidades, otros en 8, 16 o 32 unidades, y cada uno de ellos puede tener distintos tipos de extensión, ya sean 22, 24, 26, 28 o 30 metros.

Esta situación ha sido especialmente advertida por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y en particular, por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el cual dictó en el año 2002 un reglamento que regula el precio unitario de los productos<sup>1</sup>, y más recientemente, ha sometido a consulta una propuesta de nuevo reglamento sobre información del precio por unidad de medida<sup>2</sup>. Ambas medidas administrativas, establecen la obligación de los vendedores de informar al consumidor el precio por unidad de medida, conjuntamente con el precio de venta.

---

<sup>1</sup> Decreto N°229, que Aprueba Reglamento sobre Información del Precio Unitario de los Productos, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Publicado el 25 de noviembre de 2002. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/Navegar?idNorma=204932>

<sup>2</sup> Propuesta de nuevo reglamento sobre información del Precio Unitario de los Productos. Del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Disponible en: <https://pac.economia.gob.cl/consultas-regulatorias/consulta-publica-para-la-modificacion-al-reglamento-sobre-informacion-del-precio-unitario-de-los-productos-decreto-n229-2002/>

Sin perjuicio de lo anterior, tanto la mencionada regulación administrativa vigente como la nueva propuesta, no contemplan que el precio de venta informado (*en el estante, góndola o anaquel*) y el que permite la comparación con otros productos de similares características, deban tener igual (o similar) tamaño y ser fácilmente visibles.

Esto es relevante dado que actualmente el precio comparable (*por unidad de medida*) tiene un tamaño pequeño, que no sólo es difícil ver para adultos mayores o con problemas de visión, sino que para cualquier persona dado su reducido tamaño. Es más, muchas personas ni siquiera saben que esta obligación existe, pues pasa inadvertido o no logran leer la información publicada bajo el precio, la cual se confunde con el código numérico, nombre, marcas u otras descripciones del producto.

**Por todo lo anterior, y considerando que los consumidores tienen derecho a una información veraz, oportuna y adecuada sobre los bienes que adquieren, así como respecto de su precio y otras características relevantes, las y los senadores firmantes estimamos que debe informarse de forma explícita por parte de los supermercados u otros establecimientos de comercio (de venta presencial o a distancia), cuando los productos ofertados están pronto a vencerse o que han reducido su cantidad usual, y que el precio del producto sea acompañado de un precio por unidad de medida comparable con otros de similares características, de forma visible y en igual (o similar) tamaño, para que en último término, las familias puedan adoptar las mejores decisiones de consumo.**

## **II. FUNDAMENTOS**

El actual artículo 3 letra b), dispone que es un derecho básico del consumidor, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.

*Artículo 3.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

*(...)*

*b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*

Por otra parte, en el artículo 30 se establece que los proveedores deben informar al público de los precios de los bienes y servicios, el que debe indicarse de un modo claramente visible que permita de manera efectiva ejercer el derecho a elección. Lo anterior debe efectuarse tanto en ventas presenciales como electrónicas o por internet.

*Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.*

*El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.*

*Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.*

*Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.*

*El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.*

*Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.*

Y en el artículo 62, de la misma ley se autoriza al Ministerio de Economía dictar uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley.

*Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.*

En razón de lo anterior, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y en particular el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictó en el Decreto N°229, de 2002, por el cual se aprobó el “Reglamento sobre Información del Precio Unitario de los Productos”, publicado en el Diario Oficial con fecha 25 de noviembre de 2002, mediante el cual se estableció la obligación de los supermercados de informar el precio por unidad de medida, conjuntamente con el precio de venta de cada uno de los productos que ofrezcan<sup>3</sup>.

*Artículo 1.- El presente Reglamento establece la obligación de los supermercados de informar al consumidor final el precio por unidad de medida, conjuntamente con el precio de venta de cada uno de los productos que ofrezcan, en aplicación del artículo 30 de la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.*

Y el deber indicar de un modo claramente visible, en el producto, estantería o vitrina para que permita el ejercicio de su derecho a la libre elección del bien.

*Artículo 8.- El precio de venta y el precio por unidad de medida deberán indicarse de un modo claramente visible, en el producto, estantería o vitrina, de manera tal que permita al consumidor el ejercicio de su derecho a la libre elección del bien, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.*

---

<sup>3</sup> Decreto N°229. Op. Cit.

En razón de lo anterior, creemos que debe elevarse a rango legal la obligación de informar el precio por unidad de medida, en iguales dimensiones que el precio final, para asegurar de que permita efectivamente ejercer el derecho a la libre elección de bienes. Y asimismo, incluir el deber de informar las ventas u ofertas respecto de productos que estén pronto a cumplir su fecha de expiración (vencimiento) y cuando estos hayan reducido su cantidad habitual.

### III. CAMBIO NORMATIVO

Se propone agregar en el actual artículo 30 que establece el deber de informar los precios al público, nuevos incisos que establezcan el deber de informar en iguales condiciones el precio por unidad de medida, y cuando los productos estén pronto a vencer y hayan reducido su cantidad usual

| <b>LEY VIGENTE</b>  | <b>PROYECTO DE LEY</b>   | <b>TEXTO FINAL PROPUESTO</b>  |
|---|--|---|
| <p>Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.</p> <p>El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de</p> | <p>Artículo Único.- Para agregar nuevos incisos cuarto y quinto al artículo 30, del Decreto con Fuerza de Ley N°3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pasando los actuales a ser sexto y séptimo, y así</p> | <p>Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.</p> <p>El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.</p> <p>Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.</p> <p>√</p> <p>Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.</p> <p>El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.</p> | <p>sucesivamente, del siguiente tenor:</p> <p><b>“Los supermercados y otros establecimientos de comercio minorista, de venta presencial o por medios electrónicos, deben informar al consumidor final el precio cada uno de los productos que ofrezcan por unidades de medidas comparables, en un tamaño no inferior a la mitad del precio de venta.</b></p> <p><b>Asimismo, debe informarse de manera destacada el pronto vencimiento de aquellos productos perecibles cuyo plazo de caducidad sea igual o inferior a 15 días, y cuando su nueva cantidad, dosificación o unidad de medida sea inferior a la habitual.”.</b></p> | <p>manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.</p> <p>Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.</p> <p>Los supermercados y otros establecimientos de comercio minorista, de venta presencial o por medios electrónicos, deben informar al consumidor final el precio cada uno de los productos que ofrezcan por unidades de medidas comparables, en un tamaño no inferior a la mitad del precio de venta.</p> <p>Asimismo, debe informarse de manera destacada el pronto vencimiento de aquellos productos perecibles cuyo plazo de caducidad sea igual o inferior a 15 días, y cuando su nueva cantidad, dosificación o unidad de medida sea inferior a la habitual.</p> |
|---|---|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.</p> |  | <p>Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.</p> <p>El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.</p> <p>Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.</p> |
|--|--|---|

#### **IV. IDEA MATRIZ**

La moción tiene por propósito dotar de mayor información a las familias para que puedan adoptar las mejores decisiones de consumo en alimentos, artículos de aseo e higiene, y otros insumos para el hogar, mediante el fortalecimiento del derecho de información de los consumidores en aquellos casos en que los productos perecibles están prontos a vencer (*se propone el plazo de 15 días*); en el establecimiento legal del deber de información de precio por unidades de medidas comparables con otros de similar naturaleza (*en un tamaño adecuado*); y de información cuando se disminuya el tamaño, volumen, peso y/o extensión que habitualmente tiene los productos (reduflación).

#### **V. PROYECTO DE LEY**

**Artículo Único.-** Para agregar nuevos incisos cuarto y quinto al artículo 30, del Decreto con Fuerza de Ley N°3, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pasando los actuales a ser sexto y séptimo, y así sucesivamente, del siguiente tenor:

**“Los supermercados y otros establecimientos de comercio minorista, de venta presencial o por medios electrónicos, deben informar al consumidor final el precio cada uno de los productos que ofrezcan por unidades de medidas comparables, en un tamaño no inferior a la mitad del precio de venta.**

**Asimismo, debe informarse de manera destacada el pronto vencimiento de aquellos productos perecibles cuyo plazo de caducidad sea igual o inferior a 15 días, y cuando su nueva cantidad, dosificación o unidad de medida sea inferior a la habitual.”.**