



OFICIO N° 82719
INC.: solicitud

Irg/ogv
S.100°/369

VALPARAÍSO, 16 de noviembre de 2021

Los Diputados señores JUAN FUENZALIDA COBO, CRISTHIAN MOREIRA BARROS y ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE HERRERA, en uso de la facultad que les confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, han requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre la existencia de eventuales vulneraciones al derecho que le asiste a todo consumidor de poder probar un producto antes de su adquisición final, en los términos que requieren.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

AL SEÑOR DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: 294219A285866315



VALPARAÍSO, NOVIEMBRE 2021

OFICIO DE FISCALIZACIÓN

**DE: JUAN MANUEL FUENZALIDA, DIPUTADO DE LA REPÚBLICA;
CRISTHIAN MOREIRA, DIPUTADO DE LA REPÚBLICA;
ENRIQUE VAN RYSELBERGHE, DIPUTADO DE LA REPÚBLICA**

**PARA: LUCAS DEL VILLAR, DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR**

Con la declaración de la Alerta Sanitaria, en febrero de 2020, y el posterior Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, decretado en marzo del mismo año, el Ministerio de Economía en conjunto con la Cámara de Centros Comerciales de Chile y la Cámara Nacional de Comercio acordaron el cierre total de los centros comerciales de nuestro país -también conocidos como *malls*-, a excepción de los supermercados, las farmacias, los bancos y los centros médicos ubicados en su interior, como una manera de resguardar a los trabajadores y a los clientes ante una emergencia sanitaria que, en ese minuto, sus alcances eran prácticamente desconocidos.

Por lo mismo, el cierre de los centros comerciales se mantuvo -en promedio- hasta agosto de ese mismo año, cuando distintas comunas de nuestro país comenzaron a avanzar de fase según el Plan Paso a Paso, lo que les permitió reabrir sus tiendas bajo estrictos protocolos sanitarios, implementando aforos según la disponibilidad de metros cuadrados y estableciendo además una serie de medidas para evitar mayores aglomeraciones.

Una de ellas, y que la mayoría de las tiendas adoptó -en específico las que comercializan vestuario- fue prohibir a los clientes poder probarse los productos que pretendían adquirir, argumentando que las restricciones de aforo les impedía mantener abierto los probadores y que, además, su clausura permitía que las personas permanecieran por un menor tiempo.

Sin embargo, a más de un año de la reapertura gradual de los centros comerciales y con protocolos y restricciones sanitarias muy distintas a las del inicio de la pandemia, en especial gracias al importante número de personas que se encuentran con su esquema de vacunación completo, parece del todo extraño -y hasta innecesario- que las tiendas que comercializan vestuarios sigan impidiendo a los clientes probarse los productos antes de



adquirirlos, en especial considerando que dicha prohibición no ha sido dictada por la autoridad sanitaria, sino que fue una medida propia de los centros comerciales.

Lo anterior ha significado que, en la actualidad, las aglomeraciones sean aún mayor debido a la cantidad de personas que regresan a un centro comercial exclusivamente para solicitar la devolución de un producto, lo que antaño no se producía debido a la facilidad que tenían para hacerlo antes de la compra. Y si bien en un principio se argumentó que los probadores permanecerían cerrados por el riesgo de transmitir el virus a través del vestuario -lo que a la fecha ha sido descartado por los expertos-, resulta del todo ilógico mantener dicha medida considerando que al escoger una prenda los clientes también la están manipulando, al igual que cuando regresan a sus domicilios. De hecho, tal prohibición ha provocado que las personas incluso se prueben el vestuario en los baños de un centro comercial, de manera de evitar que tengan que regresar a las tiendas.

En esa línea, pareciera que dicha prohibición hoy pierde sentido de acuerdo con el actual escenario sanitario que estamos viviendo como país, y que, por el contrario, las tiendas de vestuario han encontrado en esa medida una oportunidad para que los clientes adquieran un producto con total incerteza y no regresen a cambiarlo por distintas razones, aumentando sus niveles de venta. De otro modo, bastaría con reabrir los probadores estableciendo las restricciones de aforo correspondientes e implementando los mismos protocolos de higiene y sanitización ya dispuestos para otros sectores de cada tienda.

En ese sentido, es que nos dirigimos a su autoridad a fin de que nos informe:

1. Eventuales vulneraciones al derecho que, a nuestro juicio, le asiste a todo consumidor de poder probar un producto antes de su adquisición final.
2. Derechos de los consumidores en esta materia.
3. Medidas adoptadas por su entidad en caso de no existir el derecho de los consumidores a probar un producto antes de su adquisición.
4. Recomendaciones adoptadas por su entidad para consagrar y hacer respetar el derecho de los consumidores en esta materia.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JUAN FUENZALIDA C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CRISTIAN MOREIRA B.

