

**MENSAJE DE S.E. EL PRESIDENTE
DE LA REPÚBLICA CON EL QUE
INICIA UN PROYECTO DE LEY QUE
ESTABLECE MEDIDAS PARA
INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

Santiago, 08 de enero de 2019

MENSAJE N° N° 366-366/

Honorable Cámara de Diputados:

**A S.E. LA
PRESIDENTA
DE LA H.
CÁMARA DE
DIPUTADOS.**

Tengo el honor de someter a vuestra consideración un proyecto de ley que modifica disposiciones de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Código Aeronáutico, y del Código Sanitario, estableciendo medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.

I. FUNDAMENTOS DEL PROYECTO DE LEY

La protección adecuada de los consumidores es un elemento fundamental para mantener el equilibrio dentro del sistema económico como, asimismo, para garantizar la confianza de la ciudadanía.

El mercado y la relación entre sus participantes está afecto a constantes cambios tecnológicos y a nuevas prácticas en materia de contratación, lo que conlleva la necesidad de revisar con cierta periodicidad la normativa en materia de consumo, para que exista una efectiva defensa y protección de los derechos de los consumidores y para poder contribuir al desarrollo de

industrias innovadoras mediante regulación que otorgue certeza jurídica. Los esfuerzos del legislador deben recaer precisamente en actualizar los estándares de protección de los derechos de los consumidores, buscando evitar la presencia de vacíos legales que puedan facilitar la vulneración de dichos derechos. Los avances tecnológicos implican un desafío especial en esta materia. El crecimiento constante del *e-commerce*, consistente en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de productos o servicios a través de Internet, ha tenido como consecuencia la apertura de nuevos mercados y, en definitiva, una nueva forma de comercializar bienes y servicios. Para ello, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha realizado importantes esfuerzos en los últimos años para educar y proteger a los consumidores en un contexto de creciente comercialización online.

Igualmente, el SERNAC ha logrado captar información del comportamiento del consumidor nacional. Dicha información, plasmada en los diversos estudios de comportamiento de mercados, de los consumidores y series estadísticas, entre otros, han permitido detectar aquellas áreas donde se requiere un especial reforzamiento a la normativa de protección de los derechos de los consumidores, como una adecuada regulación del derecho a retracto en compras a distancia, la clarificación de la forma en que se puede poner término a los contratos de adhesión, y la regulación de compra de medicamentos online, entre otras materias.

A su vez, a través de los reclamos de los consumidores ante el SERNAC en contra de empresas que han vulnerado sus derechos, se obtiene información relevante respecto de la regulación que requiere ser modificada o bien, de aquélla que es vulnerada con mayor frecuencia. Así, por ejemplo, se ha detectado la necesidad de introducir clarificaciones respecto a la aplicación de la garantía legal; de las compensaciones por denegación de embarque por sobreventa de pasajes por parte de las aerolíneas; y, de regular el derecho que tienen los consumidores a prepagar en los contratos de naturaleza financiera en los que exista una relación de consumo. En base a la información recabada, y para evitar la vulneración de los derechos de los consumidores afectados, es necesario buscar el diseño de ajustes normativos, que sigan también el estándar internacional en las distintas materias de consumo y que, en definitiva, fomenten una relación equitativa entre las empresas y los consumidores.

En tal sentido, es preciso revisar periódicamente nuestra legislación, a la luz del conocimiento práctico adquirido, en aras de corregir aquellas deficiencias que se puedan observar, en especial, para una mayor protección de los derechos de los consumidores.

II. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

1. Modificación de la regulación del derecho a retracto.

El creciente uso de internet, así como la constante evolución tecnológica genera la necesidad de ajustar nuestra legislación a las nuevas formas de contratación, en especial, aquellas que utilizan tecnologías de contratación y formación del consentimiento distintas

de aquellas contempladas en el Código de Comercio.

El presente proyecto de ley busca modificar el derecho a retracto contemplado en el artículo 3° bis letra b) de la ley N° 19.496, que regula las compras celebradas por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Al respecto, señala la referida norma, que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.

De esta manera el proveedor puede excluir mediante texto expreso la aplicación de esta disposición.

Esta excepción se ha transformado en la regla general en la venta de productos y ha generado una desprotección del consumidor frente a casos en que el proveedor niegue el derecho a retracto.

En efecto, los proveedores comúnmente utilizan la exclusión del derecho a retracto en la venta de productos de importancia. Es por eso que el presente proyecto elimina la facultad que tienen los proveedores de disponer expresamente que no procede el derecho a retracto en la contratación asociada a productos, y traslada el ejercicio de dicho derecho a los consumidores.

2. Medios dispuestos por los proveedores para que los consumidores ejerzan sus derechos y comuniquen el término de los contratos de adhesión.

La regulación respecto a las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión ha significado un gran avance en la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, un aspecto que admite perfeccionamientos y que regularmente genera conflictos entre proveedores y consumidores es la forma en que estos últimos pueden poner término a los contratos. Así, por ejemplo, es común que se puedan suscribir contratos de adhesión por medios electrónicos, por teléfono o por medio de la visita de un ejecutivo, pero que luego solo se les pueda poner término físicamente en las oficinas del proveedor, en horarios limitados, con largas esperas y otras trabas que hacen imposible la terminación. Es por eso que se propone que los proveedores informen siempre a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos, según lo establecido en los mismos, y que en ningún caso se podrá exigir condiciones más gravosas que aquellas utilizadas para la contratación.

3. Ampliación de los derechos del consumidor financiero y el derecho al prepago en materia de consumo.

La ley N° 20.555 del año 2011, introdujo a la ley N° 19.496, entre otras modificaciones, los derechos especiales que asisten al consumidor de productos o servicios financieros, los cuales tienen por objeto corregir la asimetría de información existente

entre las partes y equilibrar las posiciones contractuales. En este ámbito, es importante hacer referencia a aquellos derechos que puedan establecer otras leyes en materia financiera, específicamente, aquellos que han sido consagrados en la ley N° 18.010 sobre normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que ella indica.

Dentro de esos derechos se encuentra el derecho de prepago, establecido en el artículo 10 de la ley N° 18.010, el cual es una norma de orden público que consagra un derecho irrenunciable del deudor. Sin perjuicio de ello, el ejercicio de este derecho está sujeto a un límite de 5.000 Unidades de Fomento en cuanto al monto del capital cuyo pago puede ser anticipado, esto es, en las operaciones de crédito de dinero cuyo importe en capital no supere el equivalente a dicho monto, se debe pagar una comisión de un mes o un mes y medio de intereses pactados calculados por sobre el capital que se prepaga, dependiendo de si se trata de un operación no reajutable o reajutable.

Dado que la ley N° 18.010 es un cuerpo normativo vigente desde larga data (1981), es necesario concordar sus disposiciones con el estatuto de la ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual persigue evitar condiciones injustificadamente ventajosas para una de las partes en este tipo de relaciones contractuales. De esta forma, se propone que, para efectos de ejercer el derecho de prepago en aquellas operaciones de consumo financiero regidas por la ley N° 19.496, no sea aplicable el límite de 5.000 Unidades de Fomento.

4. Libre elección del consumidor entre la garantía legal y la voluntaria.

El presente proyecto de ley clarifica el derecho de opción del consumidor entre la garantía legal y las denominadas garantías voluntarias o convencionales. Algunos proveedores han interpretado que la norma actual impide al consumidor la libre elección entre ambas, aun cuando el inciso noveno del artículo 21 de la ley N° 19.496 establece que antes de ejercer alguno de los derechos que confiere el artículo 20 del mencionado cuerpo legal, el consumidor deberá hacer efectiva la garantía otorgada por el proveedor ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

En síntesis, entendiendo la necesidad de lograr una efectiva protección de los derechos de los consumidores, una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria o convencional. Por ello, se propone establecer la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos del artículo 20 de la ley N° 19.496, o por aquella garantía otorgada por el proveedor.

5. Modificación en materia de deberes de información en caso de denegación de embarque de pasajeros por sobre venta u *overbooking* e incumplimiento de las medidas de mitigación y compensación de las aerolíneas.

El crecimiento de la oferta y demanda del servicio de transporte aéreo de pasajeros, junto con la apertura del comercio, ha facilitado la entrada de nuevas aerolíneas al país.

Como consecuencia de esto, se ha producido un aumento del tráfico aéreo y, con ello, la necesidad de ajustar la legislación a este mercado cada vez más masivo, con miras a proteger a los consumidores que utilizan cada vez con más frecuencia estos servicios.

El *overbooking* o sobre reserva permite a las líneas aéreas vender más asientos de los que posee un vuelo, lo cual, como se sabe, constituye una práctica comercial permitida por la ley.

En efecto, el Código Aeronáutico regula el *overbooking* en los artículos 133 y 133 letra A. Al respecto, señala que ante la denegación de embarque a un pasajero que se haya presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, la aerolínea deberá pedir, en primer lugar, voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador. Si el número de voluntarios es insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad.

Como se advierte, estas disposiciones establecen la posibilidad de denegar el embarque, los baremos o montos indemnizatorios y otras medidas de mitigación a que tienen derecho los pasajeros.

Sin embargo, no se dispone de la información necesaria para que los consumidores pasajeros conozcan esta posibilidad y los derechos que le

asisten. Asimismo, los montos de las indemnizaciones y su forma de cálculo no se condicen con los estándares internacionales (como Estados Unidos y la Unión Europea).

Por eso, el presente proyecto de ley busca fortalecer el derecho del consumidor a ser informado con anticipación: (i) del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea en caso de sobre venta; y (ii) en ese caso, de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que tendrá a su favor. Asimismo, el proyecto contempla un aumento de las indemnizaciones establecidas en el Código Aeronáutico, una modificación en la fórmula de cálculo de éstas, y ciertos deberes de información junto con una sanción contravencional en la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, frente a su incumplimiento.

6. Respecto a la implementación de la receta médica electrónica mediante la creación de la Central Electrónica de Recetas.

Actualmente, el Código Sanitario permite a los facultativos la emisión de recetas médicas por medios electrónicos. Sin embargo, desde su incorporación expresa en la ley, la receta electrónica no ha tenido la utilización esperada, por lo que no ha beneficiado a los miles de chilenos que todavía deben ir físicamente a la farmacia a comprar sus medicamentos, entre otras razones, porque los facultativos no han adaptado sus sistemas para contar con firma electrónica avanzada. Siguiendo el ejemplo del *e-prescribing* de países desarrollados, como Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido, se propone

eliminar el requisito de la firma electrónica avanzada para las recetas electrónicas; y, para efectos de seguridad y trazabilidad en la entrega de medicamentos, se propone la creación de una Central Electrónica de Recetas, a la que cada facultativo podrá enviar las recetas electrónicas que prescriba, y en el caso de recetas retenidas y recetas cheque deberá enviar, y a la que tendrán acceso sólo los proveedores de medicamentos certificados y autorizados por el paciente. De esta manera, bastará para los pacientes ingresar su rol único tributario en la página web de las farmacias, para que ellas verifiquen la existencia de la receta en la Central Electrónica de Recetas y expendan el medicamento de forma *online*, pudiendo ser entregado en la dirección que determine el paciente. Esto no solo beneficiará a millones de personas que físicamente están imposibilitados de ir a las farmacias, sino que, además, impedirá la falsificación de las recetas producto de los requisitos técnicos exigidos en el sistema para el envío y la administración de la Central de Recetas Electrónicas, cuyo acceso estará restringido al facultativo y al proveedor autorizado.

En mérito de lo anteriormente expuesto, someto a vuestra consideración, el siguiente

P R O Y E C T O D E L E Y :

"ARTÍCULO PRIMERO.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Modifícase el inciso segundo del artículo 3°, en el siguiente sentido:

a) Reemplázase, en el literal e), el punto final (.) por un punto y coma (;).

b) Incorpórase el siguiente literal f), nuevo:

"f) Los demás derechos establecidos en leyes, en especial, aquellos derechos consagrados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero."

2) Agrégase en la letra b) del artículo 3 bis, a continuación de la frase "a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario", la siguiente oración: "en el caso de la contratación de servicios, o que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario, en el caso de la contratación referida a productos."

3) Incorpórase en el artículo 17 A, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: "Estos proveedores deberán informar, además, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, según lo establecido en el mismo. Estos medios deberán ser efectivos y expeditos y, en ningún caso, podrán significar condiciones más gravosas para el consumidor que aquellas utilizadas para su contratación."

4) Agrégase, en el inciso tercero del artículo 17 D, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: "Tratándose de las operaciones financieras regidas por esta ley, les será aplicable lo dispuesto en el inciso segundo y siguientes del artículo 10 de la ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado."

5) Sustitúyese, en el inciso noveno del artículo 21, la palabra "deberá" por "podrá".

6) Agrégase el siguiente artículo 23 bis, nuevo:

"Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobre venta de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

a) Los derechos que asisten al pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida;

b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes;

c) Los mecanismos de denuncias y reclamos de que disponen los consumidores frente a los incumplimientos de estos deberes, ante la misma empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor;

d) Las multas por las infracciones a esta disposición; y

e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá a su pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de cinco días hábiles, dando siempre la opción al consumidor de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica."

ARTÍCULO SEGUNDO.- Modifícase la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico, en el siguiente sentido:

1) Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 133:

a) Reemplázase el número 2.-, por el siguiente:

"2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer al pasajero afectado con la denegación de embarque una suma equivalente a:

a) 2 unidades de fomento para vuelos de menos de 500 kilómetros.

b) 3 unidades de fomento para vuelos de entre 500 y menos de 1.000 kilómetros.

c) 4 unidades de fomento para vuelos de entre 1.000 y menos de 2.500 kilómetros.

d) 8 unidades de fomento para vuelos de entre 2.500 y menos de 4.000 kilómetros.

e) 12 unidades de fomento para vuelos de entre 4.000 y menos de 8.000 kilómetros.

f) 16 unidades de fomento para vuelos de 8.000 y más kilómetros.

El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho, sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones que establezca la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores."

b) Reemplázase el número 3.-, por el siguiente:

"3.- Si, conforme a la letra a) del número 1 del presente artículo, se embarca al pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, y la diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es: (i) inferior a una hora, no procederá compensación alguna de acuerdo al número 2 precedente; (ii) de una hora o más, pero menos o igual a cuatro horas, se aplicará íntegramente la compensación de acuerdo al numeral 2° precedente; y (iii) de más de cuatro horas, se aplicará la compensación del numeral 2° precedente con un recargo de un veinticinco por ciento."

2) Modifícase el artículo 133 A, en el siguiente sentido:

a) Reemplázase la letra a), por la siguiente:

"a) Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a una hora."

b) Reemplázase la letra b), por la siguiente:

"b) Comidas y refrigerios según el tiempo de espera hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a una hora."

3) Modifícase el artículo 133 B, en el siguiente sentido:

a) Agrégase en la letra b), a continuación de la expresión "transportador" y antes del punto final (.) la expresión "y, en caso de retraso, que este fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida del vuelo inicialmente reservado."

ARTÍCULO TERCERO.- Modifícase el Código Sanitario, en el siguiente sentido:

1) Derógase el inciso duodécimo del artículo 101.

2) Agrégase el siguiente artículo 101 bis, nuevo:

"Artículo 101 bis.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 100 y en otras disposiciones sobre venta de medicamentos a distancia establecidas en este Código, podrá emitirse receta electrónica. La receta electrónica deberá constar en un

documento electrónico, cuyos requisitos serán determinados en un reglamento, con el objeto de garantizar la identidad del profesional que prescribe, así como la del paciente y la observancia de otras disposiciones sobre venta de medicamentos de este Código.

En los casos en que se emita receta electrónica según las disposiciones de este artículo, ésta podrá registrarse por el facultativo autorizado en la Central Electrónica de Recetas, incluyendo la identificación de las farmacias a las que el paciente ha autorizado preliminarmente para descargar la receta, de haber hecho tal elección.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso precedente, los medicamentos cuya prescripción deba hacerse mediante receta cheque y receta retenida, en conformidad al reglamento, deberán obligatoriamente registrarse en la Central Electrónica de Recetas, cuando dicha prescripción se haga a través de receta electrónica.

Los elementos técnicos requeridos para el envío de recetas electrónicas mediante el sistema que trata el inciso segundo de este artículo, y el funcionamiento, operación y administración de la Central Electrónica de Recetas, se determinarán en un reglamento expedido por el Ministerio de Salud.

Los datos de las recetas médicas serán considerados datos sensibles, aplicándose en consecuencia lo dispuesto en las leyes N° 19.628 y 20.584.".

Artículo transitorio.- El reglamento al que se refiere el artículo tercero de esta ley, deberá dictarse dentro del plazo de un año contado desde su publicación en el Diario Oficial."."

Dios guarde a V.E.,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
Presidente de la República