



SESIÓN 127ª, ORDINARIA, DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO LEGISLATIVO 2022-2026, CELEBRADA EL MARTES 4 DE MARZO DE 2025. SE ABRE A LAS 17:35 HORAS.

SUMARIO.

Esta sesión tiene por objeto continuar la discusión y votación particular del proyecto de ley iniciado en mensaje de S.E., el Presidente de la República, que mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica, boletín [N°16271-03](#). En primer trámite constitucional y primero reglamentario.

Se encuentran invitados a participar de la discusión de esta iniciativa legal el Ministro de Economía Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau, y el Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, quien asiste junto al jefe del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y de Imagen, señor César Leiva.

Resultado: Se continuó con la discusión y votación particular del proyecto de ley.

ASISTENCIA.

Presidió su titular el diputado señor Víctor Pino.

Asisten las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Gonzalo De la Carrera, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Christian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Víctor Pino, Gonzalo Winter y Flor Weisse.

Asiste además la diputada señora Daniella Cicardini.

Actúan como Abogado Secretario de la Comisión el señor Álvaro Halabi Diuana, como Abogada Ayudante la señora Carolina Salas Prüssing, y como Secretaria Ejecutiva, la señorita Luz Barrientos Rivadeneira.

Concurre el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau, quien concurre junto al asesor legislativo, señor Juan Ignacio Bugueño, y a las asesoras de la División de Competencia y Mejora Regulatoria, señoras Josefa Vicencio y Valeria Caballero.

CUENTA.

Se han recibido los siguientes documentos:



Firmado electrónicamente

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

Código de verificación: F88D611F62488C18

1.- Dos Oficios de S. E. el Presidente de la República mediante el cual hace presente la urgencia calificada de "suma", para el despacho del proyecto que mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica, boletín N°16271-03, de fecha 21 de enero y 3 de marzo del 2025.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

2.- Carta Oficio N°1, de la diputada señora Sofía Cid, por la cual solicita que la Comisión realice una sesión con el objeto de escuchar al Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación de Fomento, CORFO, al Ministro de Economía, al Ministro de Hacienda y a la Directora de Presupuestos, específicamente para conocer la situación patrimonial y el eventual detrimento de CORFO con ocasión de los traspasos de dineros desde dicha entidad al Tesoro Público y a requerimiento del Gobierno del Presidente Gabriel Boric, en conformidad al artículo 244, numeral 6 y numeral 18, del Reglamento de la Cámara de Diputados.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

3.- Oficio N°231, de la Ministra de Obras Públicas, señora Jessica López, mediante el cual responde Oficio N°155 de esta Comisión, sobre el estado de avance de la ayuda, en materia económica, que se le ha comprometido a la comuna de La Higuera, por parte del Gobierno.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

4.- Oficio N°755 de la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo, señora Francisca, por el cual responde Oficio N°157 de esta Comisión acerca del estado de avance de la ayuda, en materia económica, que se le ha comprometido a la comuna de La Higuera, por parte del Gobierno.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

5.- Carta del Administrador del FOGAPE de Banco Estado, señor Camilo Vio por el cual remite informe sobre el funcionamiento del Fondo de Garantía para Pequeños y Medianos Empresarios, correspondiente a enero del presente año.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

6.- Carta del Administrador del FOGAPE de Banco Estado, señor Camilo Vio por el cual remite informe sobre el funcionamiento del Fondo de Garantía para Pequeños y Medianos Empresarios, correspondiente a febrero del presente año.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

7.- Oficio N°4 del Ministro de Economía Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau, por el cual remite información presupuestaria.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

8.- Oficio N°202500862, de la Subsecretaria de Economía, señora Javiera Petersen, por el cual remite información presupuestaria.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

9.- Oficio N°202500985, de la Subsecretaria (S) de Economía, señora Beatriz Von Loebenstein, por el cual remite información presupuestaria.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

10.- Oficio N°729 de la Ministra de Medio Ambiente, señora María Heloisa Rojas, mediante el cual envía información presupuestaria.

Se puso a disposición de los señores y las señoras diputadas.

11.- Correo electrónico por el cual se excusa la inasistencia a participar de la sesión de hoy, del Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, por encontrarse con feriado legal, así como la imposibilidad de enviar, en su representación, a otros funcionarios, "debido a diversas contingencias surgidas que imposibilitan su participación." Asimismo, manifiesta interés por concurrir a una próxima sesión.

Se tuvo presente.

12.- Pareo de los diputados señor Gonzalo De la Carrera y señora Ana María Bravo.

Se consignó el pareo.

13.- Reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín por el diputado señor Christian Moreira.

Se consignó el reemplazo.

PUNTOS VARIOS.

El diputado señor Miguel Ángel Calisto resaltó la necesidad de regular situaciones de abuso que actualmente se presentan respecto de las aerolíneas a las personas, principalmente a aquellos consumidores que habitan en las regiones más extremas del país.

ACUERDOS.

La Comisión acordó que:

1.- A requerimiento de las diputadas señoras Flor Weisse y Sofía Cid, se faculta al presidente de la Comisión, para que determine una fecha, en orden a realizar una sesión especial con el objeto de recibir la exposición de los representantes de la Cámara de Comercio de la comuna La Higuera y del emprendedor de la comuna de La Caldera, señor Osvaldo Ruiz Bustos.

2.- Emprendedores afectados por el incendio en Chiloé, se requiere que SERCOTEC levante un programa y se agilicen los recursos respectivos para que estas personas de la comuna de Ancud

3.- Oficiar al Director Nacional del SERNAC, con el objeto de que nos informe detalladamente sobre las medidas y acciones que ha adoptado ese Servicio, para subsanar los perjuicios ocasionados a los consumidores, con ocasión de la suspensión de los recitales que iba a realizar la artista colombiana Shakira, en Santiago de Chile los días 2 y 3 de marzo del año en curso y nos indique las reparaciones a que legalmente tendrían derecho los afectados por esta suspensión y si cabría iniciar una demanda colectiva al efecto.

ORDEN DEL DÍA.

Se continuó con la discusión y votación particular del proyecto de ley iniciado en mensaje de S.E., el Presidente de la República, que mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica, boletín N°16271-03. En primer trámite constitucional y primero reglamentario.

Se dio lectura al numeral 12 del mensaje, respecto al artículo 24 de la LPDC:

“12) Modifícase el artículo 24, de la siguiente manera:

a) Sustitúyase, en el inciso segundo, entre las oraciones “en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28,” e “incurrir al infractor en una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”, el vocablo “hará” por la expresión “y los mensajes publicitarios que incurran en la infracción indicada en el artículo 28 C, harán”.

b) Reemplázase el inciso tercero, por el siguiente:

“Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal competente, según corresponda, deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.”.

c) Intercálase, en el literal b) del inciso cuarto, luego de la expresión “La autodenuncia” y

antes de la coma que le sigue, la frase “ante el Servicio Nacional del Consumidor”.

d) Elimínase en el literal c) del inciso cuarto, luego de la expresión “el procedimiento sancionatorio”, (sic) la expresión “administrativo”.

Puesto en votación **el numeral 12 del mensaje, se aprueba por mayoría de votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Vota en contra la diputada señora Sofía Cid. Se abstuvo el diputado señor Christian Matheson. **(6-1-1).**

Se dio lectura al numeral 15 del mensaje, respecto al artículo 34 de la LPDC:

“15) Reemplázase, en el artículo 34, la expresión “del denunciante” por la expresión “de parte interesada”.

Al numeral 15, el diputado señor Gonzalo De la Carrera, formuló la siguiente **indicación N°28:**

28) Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:
Intercálese en el Artículo 34, las siguientes palabras ennegrecidas y subrayadas:

“Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el tribunal competente, de oficio o a solicitud **del afectado y/o** interesado, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contadas desde el requerimiento formal.”

Por ser compatible ambos textos y estar todos de acuerdo, se acordó someterlos a votación de manera conjunta.

Puestos en votación **el numeral 15 del mensaje y la indicación N°28, se aprueban por mayoría de votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Vota en contra la diputada señora Sofía Cid. Sin abstenciones. **(8-1-0).**

Por tratarse de ajustes formales a las mediaciones, así como referencias cruzadas, para hacer consistente el texto de la ley con lo ya aprobado, se acordó someter a discusión y posterior votación conjunta lo siguiente:

Se dio lectura al numeral 5 del mensaje, respecto al artículo 8 de la LPDC:

5) Reemplázase el literal h) del artículo 8° por el siguiente:

“h) Realizar mediaciones individuales en los términos del artículo 11 quater, a solicitud de un consumidor que considere lesionados sus derechos por un proveedor, sea una persona natural o jurídica, esta última siempre y cuando se trate de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N°20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;”.

Al numeral 5, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°2:**

2) Para reemplazar el actual numeral 5, que ha pasado a ser 6, por el siguiente:

“6) Reemplázase el literal h) del artículo 8°, por el siguiente:

“h) Realizar mediaciones individuales en los términos de los artículos 55 y siguientes, a solicitud de un consumidor o de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N°20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor.”.

Al numeral 5, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, formularon la siguiente **indicación N°7**:

7) Para reemplazar el numeral 5 del proyecto de ley por el siguiente:

“h) Realizar mediaciones individuales en los términos de los artículos 55 y siguientes, a solicitud de un consumidor que considere lesionados sus derechos por un proveedor. Tratándose de personas jurídicas que actúen como consumidores, se aplicará lo dispuesto en este literal sólo cuando se trate de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N°20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;”.

Para agregar los **numerales 12 y 13 nuevos al mensaje, respecto al artículo 17B y 17H de la LPDC, el Ejecutivo formuló la siguiente indicación N°6**:

“6) Para agregar los siguientes numerales 12 y 13, nuevos, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:

12) Elimínase la letra f) del artículo 17 B, readecuando el orden correlativo del literal siguiente.

13) Elimínase el inciso tercero del artículo 17 H.”.

Para incorporar un **numeral 37 al mensaje, respecto al artículo 62 de la Ley N° 19.496, el Ejecutivo formuló la siguiente indicación N°14**:

“14) Para incorporar un numeral 37, nuevo, en el siguiente sentido:

37) Elimínase, en el inciso segundo del artículo 62, el numeral 4.”.

Puestas en votación las **indicaciones números 7, 6 y 14, se aprueban por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. **(9-0-0)**.

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente la indicación N°2 del Ejecutivo**.

Se dio lectura al numeral 6 del mensaje:

“6) Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:

“Artículo 11 quater.- Para llevar a cabo las mediaciones individuales que establece la letra h) del artículo 8, las Asociaciones de Consumidores deberán encontrarse autorizadas y deberán ceñirse al procedimiento regulado en el reglamento al que se refiere el inciso final de este artículo.

Si el proveedor ofrece alternativas de solución y el consumidor afectado o la micro o pequeña empresa que actúe como tal las acepta, las Asociaciones de Consumidores certificarán dichos acuerdos, los que tendrán el carácter de transacción extrajudicial y, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del consumidor para perseguir la responsabilidad del proveedor.

Si no se produce un entendimiento entre ambas partes, las Asociaciones de Consumidores podrán poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes respectivos, de conformidad a lo que establezca el reglamento al que se refiere el inciso final del artículo 50 G-1.

Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo establecerá el procedimiento de autorización de las Asociaciones de Consumidores, acreditadas de acuerdo con el artículo 11 ter y los mecanismos a través de los cuales podrán financiarse.

Este mismo reglamento establecerá el procedimiento de mediación y certificación de los acuerdos al que se refiere el presente artículo. Las mediaciones individuales serán gratuitas para las personas naturales y las condiciones que se establezcan para la autorización deberán asegurar la idoneidad de la respectiva Asociación de Consumidores. Estas condiciones deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en asesoría de los consumidores.”.

Al numeral el 6 del mensaje el diputado señor Gonzalo De la Carrera formula la **indicación N°8:**

8) Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:

“Artículo 11 quater.- Para llevar a cabo las mediaciones individuales que establece la letra h) del artículo 8, las Asociaciones de Consumidores deberán encontrarse autorizadas y deberán ceñirse al procedimiento regulado en el reglamento al que se refiere el inciso final de este artículo.

Si el proveedor ofrece alternativas de solución y el consumidor afectado o la micro o pequeña empresa que actúe como tal las acepta, las Asociaciones de Consumidores certificarán dichos acuerdos, los que tendrán el carácter de transacción extrajudicial y, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del consumidor para perseguir la responsabilidad del proveedor.

Si no se produce un entendimiento entre ambas partes, las Asociaciones de Consumidores podrán poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes respectivos, de conformidad a lo que establezca el reglamento al que se refiere el inciso final del artículo 50 G-1.

Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo establecerá el procedimiento de autorización de las Asociaciones de Consumidores, acreditadas de acuerdo con el artículo 11 ter y los mecanismos a través de los cuales podrán financiarse. Este mismo reglamento establecerá el procedimiento de mediación y certificación de los acuerdos al que se refiere el presente artículo. Las mediaciones individuales serán gratuitas para las personas naturales y las condiciones que se establezcan para la autorización deberán asegurar la idoneidad de la respectiva Asociación de Consumidores. Estas condiciones deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en asesoría de los consumidores.”.

Toda vez que aseguraba la idoneidad como mediador de las Asociaciones de Consumidores y la regulación de su forma de financiamiento.

Al numeral el 6 del mensaje, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, formularon la **indicación N°9:**

9) Para reemplazar en el inciso tercero del artículo 11 quáter nuevo, establecido en el numeral 6 del proyecto de ley, la palabra “podrán” por la palabra “deberán”.

Puestos en votación **el numeral 6 del mensaje junto a la indicación N°8, se rechazan por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. **(0-9-0).**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente rechazado, **se rechaza reglamentariamente la indicación N°9** de los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino y **la indicación N° 3) del Ejecutivo.**

Al numeral 8 del artículo 1 de la ley N° 19.496, la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, formularon la **indicación N°2:**

2) Para reemplazar el artículo 1, numeral 8 de la ley N°19496 por el siguiente:

“Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a

precios rebajados en forma transitoria, en relación con el precio promedio de los últimos 6 meses del mismo bien en el respectivo establecimiento”.

Sus autores la retiran.

Luego, al numeral 8 del artículo 1 de la ley N° 19.496, las diputadas señoras Ana María Bravo y Daniella Cicardini, y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri y Gonzalo Winter, formularon la **indicación N°2.1:**

2.1) A continuación del punto aparte agregar lo siguiente:

“Dicha oferta jamás podrá estar condicionada al uso de un determinado medio de pago”.

El diputado señor **Daniel Manouchehri**, como uno de los autores de la indicación, expuso que el Ejecutivo indicó que no se debía innovar en la definición de la oferta. Sin embargo, se agregó un aspecto considerado relevante: evitar que las ofertas se condicionaran a una forma específica de pago. Agregó que, en la práctica común donde a los consumidores se les ofrece un descuento significativo, como un 50%, pero solo si utilizan la tarjeta de la tienda.

En consecuencia, señaló que muchas personas deben solicitar la tarjeta, endeudarse y, posteriormente, terminar pagando un precio mucho mayor debido a los altos intereses, que suelen ser más elevados que los de una tarjeta bancaria. Esta situación fue calificada como una forma de engaño, un incentivo al endeudamiento y una discriminación. Por ello, propuso que no se permitan descuentos sujetos exclusivamente al uso de un medio de pago cuando este implique la celebración de una operación de crédito en cuotas.

Por lo anterior, los autores **la retiran** para reformularla por la siguiente **indicación N°2A), presentada por las diputadas señoras Ana María Bravo y Daniela Cicardini, y el diputado señor Daniel Manouchehri.**

2A) Para incorporar en el numeral 8 del artículo 1 de la LPDC, un nuevo inciso final:

“No se podrá ofrecer descuentos asociados exclusivamente al uso de un determinado medio de pago, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en cuotas, conforme a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 17H de esta ley.”

Puesta en votación **la indicación 2A), se rechaza por no alcanzar el quorum de votación para su aprobación.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera y Daniel Manouchehri. Votan en contra los y la diputada señora Sofía Cid, Eduardo Durán, Christian Matheson. Se abstuvieron los diputados señores Alejandro Bernal y Víctor Pino (Presidente). **(2-3-2).**

Se dio lectura al numeral 17 del mensaje:

“17) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:

“Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la comercialización de bienes o servicios responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables.”.

Al numeral 17 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°30:**

“30) Para reemplazar el actual numeral 17, que ha pasado a ser 19, por el siguiente:

“19) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:

“Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la comercialización de bienes o prestación de servicios responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables.

La obligación del inciso anterior alcanzará únicamente a la responsabilidad civil derivada del incumplimiento. Esta circunstancia no eximirá, en ningún caso, la responsabilidad del proveedor que actúe como intermediario por aquellos bienes y servicios que preste directamente.”.”.

La **asesora de la División de Competencia y Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, señora Josefa Vicencio**, explicó que la propuesta busca establecer la responsabilidad del intermediario en las transacciones entre un vendedor y un consumidor. Señaló que, cuando Mercado Libre vende productos propios, actúa como un proveedor común bajo la ley del consumidor. No obstante, cuando opera como intermediario, la propuesta pretende ampliar su responsabilidad en ese rol, agregó.

Precisó que esta responsabilidad sería únicamente de carácter civil y no contravencional. Esto implica que Mercado Libre no sería sancionado con multas por las acciones de los proveedores que utilizan su plataforma, añadió. Sin embargo, indicó, en casos como la devolución de dinero por productos defectuosos, la empresa tendría que responder ante el consumidor y luego recuperar el costo del proveedor real.

Finalmente, expresó que, el propósito de la medida es simplificar el proceso para el consumidor, quien interactúa directamente con la plataforma al realizar una compra, dejando en manos de esta la gestión posterior con el vendedor.

Puesto en votación **la indicación N°30, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvieron los diputados señores Alejandro Bernales y Eduardo Durán. **(7-0-2).**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el numeral 17 del mensaje.**

Se dio lectura al numeral 11 del mensaje:

“11) Modifícase el artículo 17 A, de la siguiente manera:

a) Incorpórase, en el inciso tercero (sic) (segundo), luego del punto final que pasa a ser una coma, la siguiente frase:

“de manera inequívoca, destacada, y fácilmente accesible. Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán ser puestos a disposición del consumidor para dar por terminada la relación de consumo.”.

b) Reemplázase el inciso cuarto (sic) (tercero) por el siguiente: (incorpórase el siguiente inciso cuarto nuevo)

“Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados, a restituciones de bienes, o establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración, sea esta presencial o a distancia. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito y será sancionado conforme a lo dispuesto en el artículo 24. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación con el monto que se debe pagar para poner término anticipado al contrato.”.

Al numeral 11 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°5:**

5) Para reemplazar, en el literal b) del actual numeral 11, la expresión “Reemplázase” por “Incorpórase”.

Al numeral 11 del mensaje, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Victor Pino, formularon la siguiente **indicación N°21:**

21) Para reemplazar el literal a) del numeral 11 por el siguiente:

“a) Incorpórase, en el inciso tercero, luego del punto final que pasa a ser seguido, la siguiente frase:

“Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán estar igualmente disponibles, de forma destacada, inequívoca y fácilmente accesible, para que el consumidor pueda dar por terminada la relación de consumo”.

El asesor legislativo del Ministerio del Interior, señor Juan Ignacio Bugueño, señaló que el texto del mensaje y las indicaciones al mismo tienen como objetivo permitir que el término de los contratos, y de las suscripciones, se deba realizar del mismo modo en las que se contrataron.

Agregó que el problema que busca resolver esta medida es que muchas veces existen suscripciones que uno las puede contratar a uno, dos clics, o de forma realmente muy sencilla, pero para terminarla y para desuscribirse es muy complejo, es muy costoso, puede requerir correos electrónicos llamados, o incluso la presencia física en establecimientos del comercio, entonces esta modificación lo que busca es obligar que existan los mismos medios para terminar los contratos que aquellos que fueron para iniciarlos.

Al ser compatibles, el texto propuesto por el mensaje junto a las indicaciones formuladas al respecto, se acordó votarlos conjuntamente.

Puestos en votación conjunta **el numeral 11 del mensaje junto a las indicaciones N°5 y N°21, se aprueban por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter. **(9-0-0).**

Se dio lectura al numeral 4 del mensaje:

“4) Modifícase el inciso primero del artículo 3° bis, de la siguiente manera:

a) Sustitúyese, en el inciso primero, entre las frases “contados desde la recepción del producto” y “desde la contratación del servicio”, la expresión “o” por una coma.

b) Intercálase, en el inciso primero, entre la expresión “prestación del mismo,” y “en los siguientes casos”, la frase “y desde la aceptación de la operación de crédito,”.

c) Agrégase, en el literal b), el siguiente párrafo tercero, nuevo, pasando el actual párrafo tercero a ser el párrafo cuarto, y así sucesivamente:

“En las operaciones de crédito de dinero no solicitadas por el consumidor y aceptadas por medios de comunicación a distancia, el proveedor no podrá hacer la entrega del dinero al consumidor hasta que hayan transcurrido 24 horas desde el momento de la aceptación de la operación por parte de éste.”.

Al numeral 4 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°6:**

6) Para reemplazar el actual numeral 4, que ha pasado a ser 5, por el siguiente:

“5) Modifícase el artículo 3° bis, de la siguiente manera:

a) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso primero:

i. Sustitúyese la frase “recepción del producto o” por la frase “recepción del producto,”.

ii. Intercálase entre la expresión “prestación del mismo,” y “en los siguientes casos”, la frase “y desde la entrega del dinero de la operación de crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo tercero de la letra b) de este artículo”.

iii. Reemplázase los párrafos tercero a sexto del literal b) por los siguientes:

“En las operaciones de crédito de dinero ofrecidas por el proveedor, que no hayan sido

previamente solicitadas por el consumidor y que fueren aceptadas por medios de comunicación a distancia, el proveedor no podrá hacer la entrega del dinero al consumidor sino transcurridas 24 horas desde el momento de la aceptación de la operación por parte de éste. Si antes de la entrega del dinero el consumidor se retracta, la operación de crédito de dinero quedará sin efecto.

En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien, desde la celebración del contrato en el caso de servicios, desde la entrega del dinero en el caso de operaciones de crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo tercero de la letra b) de este artículo, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.”.

b) Incorpórase en el inciso tercero, a continuación del punto final, que pasa a ser punto seguido, la expresión “Tratándose de operaciones de crédito de dinero, la devolución comprenderá el capital y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo por parte del consumidor, y no será considerado un pago anticipado en los términos del artículo 10 de la ley N°18.010.”.

c) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:
“Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, según corresponda y, en caso de que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministerio de Hacienda, regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, los bienes y servicios en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión, así como las condiciones para el ejercicio del derecho a retracto en operaciones de crédito de dinero.”.

El asesor legislativo del Ministerio del Interior, señor Juan Ignacio Bugueño, explicó que el artículo 3 bis de la ley vigente regulaba el derecho a retracto en la ley del consumidor, permitiendo a las personas arrepentirse de compras realizadas a distancia.

Señaló que el proyecto de ley amplió este derecho a las operaciones de crédito y estableció un periodo de enfriamiento para cupos y créditos preaprobados no solicitados expresamente por el consumidor. En este contexto, el derecho a retracto permitió a los consumidores cancelar la solicitud de un crédito devolviendo el capital y los intereses en un plazo de 10 días, agregó.

Además, indicó, el periodo de enfriamiento estableció un lapso de 24 horas antes de la entrega de fondos cuando el crédito no había sido solicitado previamente por el consumidor. Con esta medida, añadió, se buscó evitar decisiones impulsivas, otorgando tiempo para evaluar las ofertas de crédito.

Expresó que las indicaciones del proyecto aclararon aspectos específicos, como el inicio del plazo de 10 días para ejercer el derecho a retracto, el cual comenzó desde la entrega del dinero. Asimismo, explicó, se exceptuaron los cupos y créditos preaprobados, que contaron con un plazo de 24 horas para retractarse.

Finalmente, arguyó que, la norma realizó ajustes formales para corregir problemas de técnica legislativa, asegurando que el reglamento se refiriera al ejercicio general del derecho a retracto y no solo a un caso particular.

Puesta en votación **la indicación N°6, se aprueba por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter. **(9-0-0)**.

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el numeral 4 del mensaje**.

Se dio lectura al numeral 16 del mensaje:

“16) Modifícase el artículo 37, de la siguiente manera:

a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan las 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuere menor. Los gastos antes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieran sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán corresponder a una suma superior al costo que efectivamente irrogó al proveedor la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial, devengar un interés superior al corriente, ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.”.

b) Incorpórase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando el actual inciso tercero a ser el inciso cuarto, y así sucesivamente:

“Los gastos relativos a las actuaciones de cobranza judicial se sujetarán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.”.

c) Reemplázase en el numeral 4) del inciso sexto, que pasa a ser el inciso séptimo, la expresión “causa y origen” por la oración “el número y tipo de actuaciones de cobranza que causan y originan los gastos de cobranza”.

Al numeral 16 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°29**:

29) Para modificar el numeral 16, que ha pasado a ser 18, en el siguiente sentido:

a) Reemplázase el literal a), por el siguiente:

“a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan los límites establecidos de conformidad con el inciso final de este artículo. Los gastos antes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieran sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán corresponder a una suma superior al costo que efectivamente irrogó al proveedor la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial, devengar un interés superior al corriente, ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.”.

b) Agrégase, a continuación del literal c), el siguiente literal d), nuevo:

“d) Reemplázase el inciso final, por el siguiente:

“Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, fomento y Turismo, suscrito además por el Ministerio de Hacienda, determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes. El reglamento, previa consulta a la Comisión para el Mercado Financiero, definirá los límites a los que se refiere el inciso tercero de este artículo, los que no podrán ser superiores a los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en

obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%.”.

El asesor legislativo del Ministerio del Interior, señor Juan Ignacio Bugueño, señaló que la ley vigente, en su artículo 37, regulaba la gobernanza extrajudicial de deudas de consumidores y establecía límites máximos a los gastos de cobranza que las empresas podían traspasar a los deudores.

Indicó que las indicaciones del proyecto buscan flexibilizar esta norma, considerando que dichos topes fueron fijados en 1997 y que, con los avances en tecnología y medios de comunicación, los costos de cobranza habían disminuido.

Para ello, agregó, se estableció una remisión a reglamento, permitiendo que este determinara los nuevos límites, siempre dentro del marco de los topes establecidos por la ley vigente. De aprobarse la indicación, el reglamento tendría margen para fijar parámetros y definir diversos aspectos de la regulación, garantizando que los nuevos topes fueran inferiores a los actuales.

Puesta en votación **el encabezado y las letras b) y c) del numeral 16 y la indicación N°29, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente) y Flor Weisse. Sin votos en contra. Se abstuvo el diputado señor Gonzalo Winter. **(8-0-1).**

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el resto del numeral 16 del mensaje.**

Se dio lectura a la indicación N°4 del Ejecutivo, que incorpora un artículo 12 bis nuevo a la ley N° 19.496:

4) Para reemplazar el actual numeral 7, por el siguiente:

“7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N°20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.”.

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°11:

11) Para reemplazar el actual numeral 7, por otro del siguiente tenor:

7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso primero los proveedores podrán utilizar sistemas de inteligencia artificial como herramientas de apoyo y no podrán obligar a los consumidores a descargar aplicaciones móviles para su atención. A solicitud de un consumidor, los proveedores que no sean micro o pequeñas empresas, de acuerdo con la ley N° 20.416, deberán proporcionar atención humana en sus canales para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos. Los proveedores que contraten con los consumidores por vías digitales deben garantizar atención humana en un plazo que no exceda los cinco minutos desde la solicitud del consumidor.

La infracción al plazo dispuesto en el inciso anterior será sancionada con multa de hasta 600 unidades tributarias mensuales. En caso de contar exclusivamente con canales que utilicen sistemas de inteligencia artificial, forzar directa o indirectamente la descarga de aplicativos móviles o no proporcionar atención humana a los consumidores, se incurrirá en una infracción sancionada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

Los costos derivados del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo serán soportados exclusivamente por los proveedores. El traspaso de costos al consumidor será sancionado con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”

La diputada señora Ana María Bravo, formuló la siguiente indicación N°12:

12) Para agregar, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis:

“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada ante el proveedor por un consumidor, su mandatario o representante legal habilitado, o una asociación de consumidores, para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N°20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.”.

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°13:

13) Incorpórese los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto al artículo 12 bis, nuevo:

“Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso primero los proveedores podrán utilizar sistemas de inteligencia artificial como herramientas de apoyo y no podrán obligar a los consumidores a descargar aplicaciones móviles para su atención. A solicitud de un consumidor, los proveedores que no sean micro o pequeñas empresas, de acuerdo con la ley N°20.416, deberán proporcionar atención humana en sus canales para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos. Los proveedores que contraten con los consumidores por vías digitales deben garantizar atención humana en un plazo que no exceda los cinco minutos desde la solicitud del consumidor.

La infracción al plazo dispuesto en el inciso anterior será sancionada con multa de hasta 600 unidades tributarias mensuales. En caso de contar exclusivamente con canales que

utilicen sistemas de inteligencia artificial, forzar directa o indirectamente la descarga de aplicativos móviles o no proporcionar atención humana a los consumidores, se incurrirá en una infracción sancionada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

Los costos derivados del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo serán soportados exclusivamente por los proveedores. El traspaso de costos al consumidor será sancionado con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°13A):

13A) Incorporar un nuevo artículo 12 bis del siguiente tenor:

“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada ante el proveedor por un consumidor, su mandatario o representante legal habilitado, o una asociación de consumidores, para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N°20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.

“Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso primero los proveedores podrán utilizar sistemas de inteligencia artificial como herramientas de apoyo y no podrán obligar a los consumidores a descargar aplicaciones móviles para su atención. A solicitud de un consumidor, los proveedores deberán proporcionar atención humana en sus canales para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos. Los proveedores que no sean micro o pequeñas empresas, de acuerdo con la ley N° 20.416, que contraten con los consumidores por vías digitales deben garantizar atención humana en un plazo que no exceda los cinco minutos desde la solicitud del consumidor.

La infracción al plazo dispuesto en el inciso anterior será sancionada con multa de hasta 600 unidades tributarias mensuales. En caso de contar exclusivamente con canales que utilicen sistemas de inteligencia artificial, forzar directa o indirectamente la descarga de aplicativos móviles o no proporcionar atención humana a los consumidores, se incurrirá en una infracción sancionada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

Los costos derivados del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo serán soportados exclusivamente por los proveedores. El traspaso de costos al consumidor será sancionado con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”

Puesta en votación **la indicación N°13A, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse. Se abstuvieron los diputados señores Eduardo Durán y Christian Matheson. **(4-2-2).**

Puesta en votación **la indicación N°4 del Ejecutivo, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter. **(8-0-0).**

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechazan reglamentariamente las indicaciones N°s 11 y 12.**

Habiéndose cumplido el objeto de la sesión, se levanta a las **19:18 horas**.

El detalle de las exposiciones realizadas y el debate suscitado en torno a ellas quedan registrados en un archivo de audio disponible en la Secretaría de la Comisión y en un [video](#) publicado en la página www.democraciaenvivo.cl

ÁLVARO HALABI DIUANA
Secretario Abogado de la Comisión