

**FORMULA INDICACIONES AL PROYECTO  
DE LEY PARA MEJORAR 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).**

---

Santiago, 2 de enero de 2025.

**N° 295-372/**

Honorable Cámara de Diputadas y Diputados:

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

En uso de mis facultades constitucionales, vengo en formular las siguientes indicaciones al proyecto de ley del rubro, a fin de que sean consideradas durante la discusión del mismo en el seno de esa H. Corporación:

**AL ARTÍCULO ÚNICO**

**1)** 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. Reemplazáse 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."

**2)** Para modificar el actual numeral 10 en el siguiente sentido:

**a)** Reemplázase el literal i) por el siguiente:

"i) Faculten al proveedor a hacer exigible total o parcialmente créditos en forma anticipada cuando la causal habilitante no se vincule con un incumplimiento suficientemente grave. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministerio de Hacienda determinará las condiciones necesarias para estimar que un incumplimiento es lo suficientemente grave. El reglamento podrá tomar en consideración tanto la duración como



la cuantía del crédito, así como la situación de endeudamiento del consumidor.”.

**b)** Elimínase el literal j), readecuando el orden correlativo del literal siguiente.

**3)** 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%."."

4) 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."."

#### **ARTÍCULO 4 TRANSITORIO, NUEVO**

5) Para agregar el siguiente artículo cuarto transitorio, nuevo, readecuando el orden correlativo de los artículos siguientes:


"Las modificaciones a los artículos 3 bis, 16, y 37 que introduce la presente ley, regirán para los contratos celebrados con posterioridad a su publicación en el Diario Oficial."



Dios guarde a V.E.,



**GABRIEL BORIC FONT**  
Presidente de la República



**NICOLÁS GRAU VELOSO**  
Ministro de Economía,  
Fomento y Turismo





Ministerio de Hacienda  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 01 GG

**I.F. N°01/02.01.2025**  
I.F. N°317/05.12.2024  
I.F. N°312/29.11.2024  
I.F. N°198/04.09.2023

## **Informe Financiero Complementario**

**Proyecto de Ley para mejorar 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°16.271-03**

### **I. Antecedentes**

Mediante las presentes indicaciones (N°295-372), se modifica el proyecto de ley, especialmente en materias de carácter financiero, en los siguientes elementos principales:

- a. Se precisan las condiciones de aplicación del derecho a retracto en operaciones de crédito de dinero.
- b. Se precisan las causales de invalidez de las cláusulas de aceleración de créditos, limitándola a los casos donde el incumplimiento no sea suficientemente grave, según las condiciones que se establecerán mediante reglamento.
- c. Se modifican los montos máximos de los gastos de cobranza extrajudicial propuestos en el proyecto de ley, estableciendo que sus montos se determinarán mediante reglamento. En todo caso, dichos montos no podrán ser superiores a 9% de la deuda vencida para obligaciones de hasta 10 UF, 6% para la parte que exceda de 10 y hasta 50 UF, y 3% por la parte que exceda de 50 UF.
- d. Se precisa el alcance de la extensión de responsabilidad a los intermediarios en la comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **II. Efecto de las indicaciones sobre el Presupuesto Fiscal**

Dada la naturaleza normativa de las presentes indicaciones, estas **no tendrán incidencia sobre el presupuesto fiscal.**







Ministerio de Hacienda  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 01 GG

**I.F. N°01/02.01.2025**

I.F. N°317/05.12.2024

I.F. N°312/29.11.2024

I.F. N°198/04.09.2023

### **III. Fuentes de información**

- Oficio de S.E. el Presidente de la República, mediante el cual formula indicaciones al Proyecto de Ley 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.







Ministerio de Hacienda  
Dirección de Presupuestos  
Reg. 01 GG

**I.F. N°01/02.01.2025**  
I.F. N°317/05.12.2024  
I.F. N°312/29.11.2024  
I.F. N°198/04.09.2023



*[Handwritten signature]*  
**JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA**  
**Directora de Presupuestos**

Visado Subdirección de Presupuestos:



Visado Subdirección de Racionalización y Función Pública:

