Modifica la ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir al proveedor información de precios anteriores, en caso de oferta especial de los productos que comercializa

Boletín N°10742-03

Considerando

Constituye un elemento esencial del acto de consumo la transparencia y la calidad de la información que se entrega, en relación con los productos o servicios y su precio, puesto que le permite al consumidor ejercer su derecho a la libre elección del bien antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. La ausencia o distorsión de esta información lesiona los legítimos intereses del consumidor, provocando incluso que éste eventualmente desista de la compra y todos los problemas que ello implica.

La actual ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, en el N° 8 de su artículo 1° define las ofertas como una "práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento".

Muchas veces las promociones publicitadas no se condicen con la realidad que sugieren, ya que no existe información sobre el precio histórico del producto.

El adquirente, salvo los casos de bienes de consumo habitual, no conoce el precio anterior a la oferta y, por lo tanto, presume que la información que se entrega es cierta.

En este sentido, el último tiempo hemos visto claras demostraciones de una mala práctica, en el denominado "Cyber Monday" u ofertas online, donde los consumidores han manifestado su descontento, denunciando a las empresas de "inflar" los precios de los productos y servicios ofrecidos, ya que antes del inicio del evento los valores de los productos eran mucho más bajos. Con fecha 31 de mayo de 2016 hasta las 10:30 habían, ingresado 193 reclamos formales en contra de proveedores de productos y servicios.

De acuerdo a información extraída del sitio web Knasta.cl, donde exhiben los cambios de precios de algunos productos en las principales multitiendas del país, en diversos bienes no existirá tal oferta, ya que registran el mismo precio en fechas anteriores como se enuncia a continuación:

1.- Arnés Portabebe - Infanti 27 Abr. 2016 $9.990

30 May. 2016 $9.990

2.- Tarjeta De Memoria Micro Sd 32Gb 80 Mbs Clase 10 + Adaptador Sd Sdhc Sdxc Sandisk

17 May. 2016 $12.990

30 May. 2016 $ 12.990

3.- LG - Side By Side GF22WGS 516 lt 27 May. 2016 $ 699.990

30 May. 2016 $ 699.990

4.- Alfombra Lana Colors 200 X 290 Cms Attimo 2 May. 2016 $ 239.990

30 May. 2016 $ 239.990

5.- Juego De Comedor Amanda 6 Sillas Stylo	23	Abr.	2016	$ 334.990
	31	May.	2016	$ 334.990

De los ejemplos mencionados se concluye que lo que se presenta como una rebaja no siempre lo es.

Las normas pertinentes, actualmente vigentes, resultan insuficientes para orientar adecuadamente el comportamiento de los oferentes, de esta manera consideramos necesario que el consumidor sea informado de la historia de oferta del producto o servicio que desea comprar, lo que permitirá que su decisión sea tomada de manera transparente, teniendo a la vista el historial de valores del bien o servicio comercializado.

En virtud de lo anteriormente expuesto es que venimos en presentar a la Honorable Cámara de Diputados el siguiente proyecto de ley:

PROYECTO DE LEY

En el sentido de incorporar un nuevo artículo 35 A de la Ley 19.496 sobre Protección a Los Derechos de los Consumidores en el siguiente tenor:

ARTICULO 35 A: "El proveedor de cualquier bien o servicio que quiera promocionar su venta por medio de alguna oferta, deberá informar y publicar con claridad en todo medio o punto de venta la historia de los dos valores mínimos, en los cuales se ha comercializado el mismo producto o servicio, durante los últimos doce meses anteriores. Así mismo deberán estar debidamente separados, de manera que no pueda, razonablemente, existir error entre los que son objeto de una y otra oferta o los que no lo son.

Se exceptuarán de esta disposición todo producto o servicio nuevo sin historial, esto es, aquel que no haya sido comercializado anteriormente total o parcialmente, como bien o servicio individual o como parte de un paquete de productos o servicios. La modificación de un bien o servicio existente, por ende ya comercializado, podrá ser considerado nuevo sin historial, solo si es modificado en su esencia, en al menos, en un treinta por ciento".

MARCELO CHÁVEZ VELÁSQUEZ
DIPUTADO DE REPUBLICA