18771-03

BOLETÍN N°

MOCIÓN

PERIODO LEGISLATIVO 2026-2030 LEGISLATURA 374

Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de regular la transparencia y veracidad de las ofertas anunciadas por los proveedores

SESIÓN N° 81

FECHA 26-10-2026

■ PRIMER TRÁMITE CONST.

☐ SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL

☐ 02.- DEFENSA NACIONAL

■ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO

☐ 04.- EDUCACIÓN

☐ 05.- HACIENDA

☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN

☐ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO

☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA

☐ 09.- OBRAS PÚBLICAS

☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

☐ 11.- SALUD

☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO

☐ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS

☐ 18.- LA FAMILIA

☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

☐ 20.- BIENES NACIONALES

☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS

☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS

☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES

☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA

☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA

☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN

☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN

☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN

☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.

☐ COMISIÓN MIXTA.

☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.

☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.

☐ OTRA:

CONSTANZA SCHONHAUT
DIPUTADA

FRENTE AMPLIO
DIPUTADAS Y DIPUTADOS

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N.º 19.496 PARA REGULAR LA TRANSPARENCIA Y LA VERACIDAD DE LAS OFERTAS ANUNCIADAS

"LEY DE OFERTAS REALES"

FUNDAMENTOS

El comercio electrónico chileno organiza su calendario en torno a eventos masivos de descuento. El CyberMonday, organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, se desarrollará entre las 00:00 horas del lunes 5 y las 23:59 horas del miércoles 7 de octubre de 2026[1] y reunirá a 510 sitios participantes[2].

En torno a estos eventos se ha instalado un reclamo persistente de las personas consumidoras: que el porcentaje anunciado no corresponde a una rebaja efectiva, sino a un alza previa del precio de referencia. Durante el CyberDay 2025 el Servicio Nacional del Consumidor recibió más de diez mil reclamos[3].

No se trata de una percepción ciudadana sin respaldo institucional. En el monitoreo posterior a un evento Cyber, el propio Servicio Nacional del Consumidor concluyó que varias empresas presentaban rebajas cuestionables o no contaban con comprobabilidad efectiva del precio de referencia, y consignó entre las prácticas reclamadas la existencia de precios de referencia inflados para hacer parecer mayores

[1]Cámara de Comercio de Santiago, Comité de Comercio Electrónico, "CyberMonday 2026". Disponible en: https://www.ccs.cl/ecommerce/cybermonday-2026/ [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

[2]"CyberMonday 2026: confirman las fechas y más de 500 marcas participantes", Chócale, septiembre de 2026. Disponible en: https://chocale.cl/2026/09/cybermonday-2026-confirman-las-fechas-y-mas-de-500-marcas-participantes/ [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

[3]"CyberDay 2026 parte con 572 marcas: Sernac fiscaliza reclamos por precios, despacho y posibles fraudes", Redimin, 2 de junio de 2026. Disponible en: https://www.redimin.cl/cyberday-2026-parte-con-572-marcas-sernac-fiscaliza-reclamos-por-precios-despacho-y-posibles-fra udes [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 07-10-2026 09:18 VIRTUAL

CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE
USO PARCIAL DE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON REVISIÓN, VALIDACIÓN Y RESPONSABILIDAD HUMANA INTEGRAL

Se declara que el presente documento fue elaborado con uso parcial de herramientas de inteligencia artificial como apoyo, existiendo revisión, validación y responsabilidad humana integral sobre su contenido.

los descuentos[4]. A ello se suma un hallazgo que explica la raíz del problema: en su Radiografía del Comercio Electrónico, elaborada con información requerida por oficio a 190 empresas, el Servicio constató que ninguna empresa informaba el historial diario de variaciones de precios[5]. El consumidor, en consecuencia, carece por completo del antecedente necesario para evaluar si la oferta que se le anuncia es real.

El perjuicio es doble. Por una parte, afecta directamente el presupuesto de los hogares, que destinan a estos eventos un gasto que planifican con anticipación precisamente bajo el supuesto de un ahorro que puede no existir. Por otra, erosiona la confianza en el comercio electrónico como canal, en perjuicio también de las empresas que sí aplican descuentos genuinos y que hoy compiten en desventaja frente a quienes simulan rebajas mayores.

La legislación vigente contiene todos los elementos para reprochar esta práctica, salvo el decisivo. El decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido de la ley N° 19.496, define la oferta como el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento (artículo 1 N° 8); exige que la información de la publicidad sea susceptible de comprobación y no induzca a error o engaño (artículo 33); sanciona la publicidad falsa o engañosa con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales (artículo 24); y tipifica como infracción inducir a error respecto del precio del bien (artículo 28 letra d)[6].

---

[4]Servicio Nacional del Consumidor, "SERNAC promoverá que las empresas transparenten historial de precios en próximos eventos Cyber". Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56315.html [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

[5]Servicio Nacional del Consumidor, "SERNAC monitorea cumplimiento de ofertas con miras al CyberDay". Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-56290.html [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

[6]Decreto con fuerza de ley N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, publicado en el Diario Oficial el 31 de mayo de 2021. Disponible en: http://bcn.cl/2vwwx [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

OFICINA DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 07-10-2026 09:18 VIRTUAL

Ahora bien, ninguna de esas disposiciones define qué precio es el "habitual" ni por cuánto tiempo debe haber regido. Sin parámetro de contraste, la exigencia de comprobabilidad del artículo 33 resulta inejecutable y la prueba del consumidor queda reducida a la captura de pantalla que haya tenido la previsión de tomar. La presente moción no crea una prohibición nueva, sino que dota de contenido verificable a una que ya existe.

La respuesta regulatoria a esta práctica se encuentra consolidada en el derecho comparado y obedece, en lo fundamental, a dos modelos. El primero es el europeo, articulado en torno a la regla de los treinta días. Conforme a las directrices de la Comisión Europea sobre el artículo 6 bis de la Directiva 98/6/CE, toda comunicación de reducción de precio debe indicar el precio más bajo aplicado por el comerciante durante un período no inferior a treinta días. El objetivo declarado de la norma es precisamente impedir que los comerciantes inflen artificialmente el precio de referencia, y su diseño contempla reglas distintas para bienes que se deterioran o caducan rápidamente, para productos con menos de treinta días en el mercado y para rebajas progresivas. La directiva modificatoria se hizo aplicable en toda la Unión desde el 28 de mayo de 2022[7]. En sede jurisdiccional, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea resolvió en la causa C-330/23, por sentencia de 26 de septiembre de 2024, que la publicidad de una rebaja expresada como porcentaje debe referirse al precio más bajo de los últimos treinta días[8], cerrando así la vía de calcular el descuento sobre un precio de referencia distinto del efectivamente aplicado.

---

[7]Comisión Europea, Directrices sobre la interpretación y la aplicación del artículo 6 bis de la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, 2021/C 526/02, Diario Oficial de la Unión Europea C 526, de 29 de diciembre de 2021. El artículo 6 bis fue incorporado por la Directiva (UE) 2019/2161, Diario Oficial de la Unión Europea L 328.

[8]Tribunal de Justicia de la Unión Europea, sentencia de 26 de septiembre de 2024, asunto C-330/23. Reseñada en Bird & Bird, "Price transparency in retail: what companies need to know about Section 11 of the German Price Indication Ordinance", 2026. Disponible en: https://www.twobirds.com/en/insights/2026/germany/price-transparency-in-retail-what-companies-need-to-know-about-section-11-of-the-german-price-indica [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

OFICINA DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 07-10-2026 09:18 VIRTUAL

El segundo modelo es el del estado de California, que fija un plazo más extenso y una métrica diversa. El artículo 17501 del Código de Negocios y Profesiones prohíbe anunciar un precio como precio anterior de un bien, salvo que haya sido el precio predominante de mercado dentro de los tres meses inmediatamente anteriores a la publicación del anuncio, o que se indique de manera clara, exacta y visible la fecha en que ese precio rigió[9]. La diferencia con el estándar europeo es relevante para el diseño de esta iniciativa: el parámetro no es el precio mínimo sino el predominante, y la Corte de Apelaciones de California resolvió además que dicho precio predominante no se limita al precio anterior del propio minorista[10].

Conviene tener a la vista, por último, un contraejemplo. México ha enfrentado el mismo fenómeno por la vía de la fiscalización intensiva y no de una regla numérica: durante el Buen Fin 2025 la Procuraduría Federal del Consumidor monitoreó 46 mil productos en 399 establecimientos de 29 ciudades y detectó que al menos tres cadenas comerciales nacionales simularon descuentos con precios previamente incrementados[11]. El levantamiento confirma la existencia y la extensión de la conducta, pero muestra también que, a falta de un plazo legal de referencia, la persecución depende enteramente del despliegue de campo que la autoridad alcance a realizar en cada evento. Es, en lo esencial, la situación chilena actual.

IDEA MATRIZ

[9]California Business and Professions Code, § 17501. Disponible en: https://law.justia.com/codes/california/code-bpc/division-7/part-3/chapter-1/article-1/section-17501/ [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

[10]Jeffer Mangels Butler & Mitchell LLP, "What is the 'Prevailing Market Price' Under California's Strike-Through Pricing Laws", 1 de julio de 2025. Disponible en: https://ada.jeffer.com/what-is-the-prevailing-market-price-under-californias-strike-through-pricing-laws/ [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

[11]"Tiendas simularon descuentos en el Buen Fin 2025, confirma Profeco", Notipress, 1 de diciembre de 2025. Disponible en: https://notipress.mx/actualidad/tiendas-simularon-descuentos-en-el-buen-fin-2025-confirma-profeco/33813 [fecha de consulta: 30 de septiembre de 2026].

OFICINA VIRTUAL 07-10-2026 09:18

CONSTANZA SCHONHAUT DIPUTADA

FRENTE AMPLIO DIPUTADAS Y DIPUTADOS

Establecer un precio de referencia, determinado sobre un plazo previo, a partir del cual se calculen las rebajas anunciadas en promociones y ofertas, con el objeto de garantizar su veracidad y proteger el presupuesto de las personas consumidoras

PROYECTO DE LEY

Artículo único.— Incorpórase, en la ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N.º 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a continuación del artículo 35, el siguiente artículo 35 bis:

"Artículo 35 bis.— **De la veracidad de la oferta.**

Se entenderá que anuncia una rebaja de precio el proveedor que utilice expresiones tales como "oferta", "rebaja", "descuento" u otras equivalentes, o que exhiba precios tachados o porcentajes de ahorro, cuando comuniquen una reducción respecto de un precio anterior del mismo proveedor.

Se entenderá por precio de referencia el menor precio que el proveedor haya aplicado al mismo bien o servicio durante los treinta días corridos anteriores al inicio de la rebaja, en el mismo canal de comercialización y bajo iguales condiciones de pago o afiliación, cualquiera haya sido la duración de dicho precio e incluidas las rebajas anteriores. Se entenderá por inicio de la rebaja el día en que el precio rebajado se aplique por primera vez.

Todo monto o porcentaje de rebaja anunciado deberá calcularse sobre el precio de referencia. El proveedor deberá indicar el precio de referencia junto al precio rebajado, en forma claramente legible, junto a las condiciones de pago, afiliación u otros requisitos que determinen la aplicación del precio rebajado.

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 07-10-2026 09:18 VIRTUAL

Si el bien se hubiere comercializado por un período inferior a treinta días, el precio de referencia será el menor precio aplicado durante dicho período. Si el proveedor no hubiere aplicado un precio anterior en el mismo canal y bajo iguales condiciones, no podrá anunciar una rebaja respecto de precios propios.

Si el proveedor aumenta progresivamente la rebaja de un bien, sin que su precio haya subido entre una rebaja y otra, todas ellas se calcularán sobre el precio de referencia de la primera rebaja, determinado conforme al inciso segundo.

Lo dispuesto en este artículo no se aplicará a la rebaja del precio de bienes perecibles que obedezca a su próximo vencimiento o deterioro.

Corresponderá al proveedor acreditar el precio de referencia y el cálculo de la rebaja. Para ello, deberá conservar los antecedentes que los respalden durante el plazo establecido en el artículo 26, contado desde el término de la rebaja.

Las afirmaciones que induzcan a error o engaño respecto del precio de referencia o de la existencia, monto o porcentaje de la rebaja quedarán comprendidas en la letra d) del artículo 28.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo será sancionado conforme al artículo 24.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
07-10-2026
09:18
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CONSTANZA SCHONHAUT S.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. IGNACIO ACHURRA D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME BASSA M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FRANCISCA BELLO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CAROLINA CUCUMIDES C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GAEL YEOMANS A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. TATIANA URRUTIA H.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CAROLINA TELLO R.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EMILIA SCHNEIDER V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. IRACI HASSLER J.

