**Modifica la ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer exigencias en lo que respecta a la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de internet en días especiales de ofertas**

**Boletín N°10724-03**

## I.- ANTECEDENTES PRELIMINARES.

La ley sobre protección de los derechos del Consumidor constituye una normativa especial establecida por nuestro legislador nacional y cuyo objeto es la protección y promoción de los derechos de los consumidores, respecto de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas. En este sentido la ley le otorga a los consumidores una serie de derechos o facultades tendientes a evitar el abuso o arbitrariedad en la ejecución de las transacciones comerciales otorgándole una protección efectiva a las personas acerca de los bienes y las condiciones a través de las cuales son adquiridos.

Específicamente el artículo 3° de la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor establece que son derechos y deberes básicos del consumidor: a) **La libre elección** del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) **El derecho a una información veraz y oportuna** sobre los bienes y servicios ofrecidos, **su precio, condiciones de contratación** y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; c) **El no ser discriminado arbitrariamente** por parte de proveedores de bienes y servicios; d) **La seguridad en el consumo** de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) **El derecho a la reparación e indemnización** adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de

acuerdo a los medios que la ley le franquea, y f) **La educación para un consumo responsable**, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

De acuerdo a lo anterior uno de los derechos más importantes reglados en esta normativa lo constituye el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

En este sentido la moción que en esta oportunidad sometemos a tramitación de la H. Cámara de Diputados tiene como fundamento este derecho o principio fundamental, y que se encuentra representado por el conocimiento de parte del consumidor de los pormenores del producto y las condiciones fundamentales de contratación, entre las que destaca, por cierto, el precio del bien o servicio.

**II.- CONSIDERANDO.**

1. Que, la transparencia en la promoción de los productos por parte de las entidades oferentes de bienes y servicios constituye uno de los aspectos fundamentales de protección de los derechos de las personas frente a una determinada transacción comercial. En este plano el derecho a una información veraz y oportuna forma parte de un principio fundamental que regla el estatuto jurídico del consumidor en Chile.
2. Que, sin perjuicio de lo anterior, no debemos olvidar que todavía existen vicios en nuestra legislación o lagunas legislativas en torno a proteger eficazmente las garantías que como consumidores los ciudadanos tenemos y que por lo mismos los

ha obligado a accionar contra las empresas por abusos a su posición como oferentes de los diversos bienes y servicios normados a través de la ley 19.496.

3. Que, uno de los escenarios en donde precisamente pueden verse vulnerados tales derechos, particularmente el de información veraz y oportuna, lo conforman aquellos días de ofertas especiales en que diversas compañías ofrecen sus productos a precios extraordinariamente inferiores a los corrientemente establecidos, como es el caso del llamado "*Ciberday*"
4. Que, frente al desconocimiento de los precios y aspectos fundamentales de los productos ofrecidos en este día en particular, sino sólo al momento en que comienza la oferta, por parte de los consumidores, vemos que en cierta forma se trasgrede uno de los principios fundamentales erigidos en la ley del consumidor atentando a la transparencia que debe existir en las diferentes transacciones comerciales y que particularmente en el caso del "*ciberday*" aumentan exponencialmente.
5. Que, de acuerdo a ello, la masividad de la oferta hace que existan mayores probabilidades de cometer actos ilegales e injustos por parte de las entidades oferentes y frente a ello, la autoridad del Servicio Nacional del Consumidor debe actuar eficientemente en cautela de los intereses de los consumidores.
6. Que, es así como la moción plantea evitar actos indeseables como la publicidad engañosa, promoviendo niveles de información mayores a los actualmente existentes, fundamentalmente en materia de precios.

**III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.**

De acuerdo a lo indicado en el cuerpo de este escrito, la moción que promovemos este grupo de parlamentarios consiste en una obligación que pesa sobre las entidades oferentes de bienes y servicios de informar al Servicio Nacional del Consumidor el listado de precios de los bienes y servicios ofrecidos en aquellos días dedicados exclusivamente a la venta de estos artículos a precios extraordinariamente rebajados como es el caso del "*ciberday*".

**IV.- PROYECTO DE LEY**

Artículo Único: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 12 A de la ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, de conformidad al siguiente texto:

"***Las empresas oferentes de bienes y servicios deberán informar, a lo menos con 15 días de antelación al Servicio Nacional del Consumidor, el listado de precios de sus productos comercializados a través de internet en aquellos días especiales de oferta***"

**CELSO MORALES M.**

**DIPUTADO**