Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para impedir que opere la caducidad de los saldos no utilizados de las tarjetas de prepago, en los contratos de suministro de bienes y servicios que las utilicen

Boletín N° 13239-03

I.- IDEAS GENERALES.

Como sabemos la ley sobre protección de los derechos del consumidor estableció reglas y normas destinadas a cautelar los derechos e intereses de las personas en sus relaciones con los oferentes de bienes y servicios. A este respecto la propia ley establece una vasta variedad de materias sometidas a la legislación especial y, la cual, se consagran en términos generales un sistema dirigista tendiente a la protección de la posición del consumidor versus a su contraparte.

En este orden de ideas, el establecimiento de una institucionalidad cautelar de los derechos de los consumidores no genera por sí sola una barrera infranqueable a ciertas situaciones que a primera vista parecen injustas para los adquirentes de bienes y servicios.

En efecto, casos como el vinculado a la adquisición del servicio del gas natural, en donde anualmente las personas naturales compran el servicio con una cierta cantidad de centímetros cúbicos y que por distintas razones tales cantidades no son consumidas completamente. En tal caso, el derecho a usar el servicio caducaría, vedando la opción del interesado a utilizar el servicio en el año siguiente.

Otro ejemplo claro que se experimenta, es el caso de los servicios de *prepago* en la telefonía celular. Esta modalidad, se refiere a todos aquellos servicios que no tienen asociados costos periódicos, donde los usuarios deben hacer uso de la carga inicial dentro del plazo dispuesto para su utilización por el proveedor del servicio de telecomunicaciones. Así las cosas, se prevé que los fondos abonados pierdan su vigencia ya sea por operar la suspensión o bien por operar la caducidad, las que operan según las siguientes reglas: (i) Suspensión: Transcurrido el plazo para hacer uso de la carga telefónica, el usuario del servicio no podrá utilizar su saldo, salvo que realice una recarga dentro del plazo señalado

por el proveedor del servicio el que en ningún caso podrá ser inferior a 180 días. (ii) Caducidad: Si un suscriptor no realiza recarga alguna dentro del plazo determinado en materia de suspensión, no tendrá derecho a que se le restituya el saldo no utilizado ni aún en caso de efectuar una nueva recarga.[1]

En otro ámbito, en materia de transporte público, el funcionamiento del sistema, se prevé que el usuario realice una carga de cuotas de transporte en su tarjeta Bip! en alguno de los emisores o canales de distribución autorizados por Metro. De esta forma, el usuario podrá acceder al sistema de transporte, acercando su tarjeta Bip! a los torniquetes dispuestos para tal efecto.

Si bien, la tarjeta Bip! tiene una vigencia indefinida, las cuotas de transporte asociadas a ellas no reviste esta característica. En efecto, la pérdida de vigencia de las cuotas de transporte viene dada por la suspensión o la caducidad. (i) Suspensión de las cuotas: si ha transcurrido más de un año desde la última carga o uso de la tarjeta, sin que ésta sea usada o cargada, las cuotas de transporte contenidas en la respectiva tarjeta, quedarán suspendidas y no podrán ser utilizadas para pagar los servicios de transporte a menos que el usuario realice una nueva carga dentro del año siguiente a la fecha de suspensión, en cuyo caso las cuotas de transporte se reactivarán. (ii) Caducidad: Si transcurrido más de dos años contados desde la última carga o uso de la tarjeta, se producirá la caducidad de las cuotas de transporte contenidas en la respectiva tarjeta, las que quedarán irrevocablemente vencidas, no pudiendo ser utilizadas para el pago de los servicios de transporte del Transantiago. Caducada las cuotas de transporte, estas no podrán ser transferidas a otras tarjetas o reembolsadas al usuario.

II.- CONSIDERANDO.

1.- Que, los ejemplos descritos, sin dudas constituyen situaciones injustas cuyos principales damnificados son precisamente los usuarios de los servicios y, en tal sentido, mengua la posición del consumidor, por lo que la situación de cautela que le asigna el ordenamiento jurídico se ve claramente afectada.

2.- Que, en este orden de ideas, si bien es cierto la existencia de cortapisas institucionales a arbitrariedades en esta materia, no es menos cierto que situaciones como las descritas no se encuentran lo suficientemente normadas en

1 Artículo 27 del Reglamento de servicios de telecomunicaciones, dictado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en enero del 2014

nuestra legislación, por lo que evidentemente constituye un sensible vacío legal que debe ser llenado.

3.- Que, por lo anterior los parlamentarios firmantes de esta moción estamos contestes en orden a establecer una normativa general que elimine cualquier atisbo vinculado a la caducidad de las atribuciones que en virtud de contratos fueron generadas a favor de los consumidores.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

Por lo anteriormente indicado, el proyecto de ley, establece la imposibilidad de consagrar cláusulas de caducidad en aquellos contratos celebrados en materia de servicios que por su naturaleza se le otorga al usuario cuotas de servicio susceptible de generar saldos, pasando los referidos saldos no utilizados al mes o año siguiente en su caso.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 3° Quáter en la Ley 19.496 sobre Protección de Los derechos de Los Consumidores, de acuerdo al siguiente texto:

“ ***En todo contrato celebrado entre el consumidor y oferente respecto de bienes y servicios que, por su naturaleza, se le otorga al usuario cuotas de servicios susceptibles de generar saldos por la no utilización del servicio, no procederá la caducidad de la facultad de utilizarlos, pasando los referidos saldos al mes o año siguiente según sea el caso.”***

SERGIO BOBADILLA M.
DIPUTADO