Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de establecer una compensación en favor de los usuarios de servicios básicos por la suspensión injustificada de estos últimos

Boletín N°9991-03

I.- IDEAS GENERALES

En nuestro país desde ya varios años se ha venido germinando una conciencia en relación del respeto irrestricto de los derechos de las personas, fenómeno clásicamente vinculado a las relaciones entre los particulares, los ciudadanos y las autoridades; pero tan importante como lo anterior lo constituyen las relaciones que si bien se dan entre particulares, ambas partes se encuentran en una evidente desproporción, prevaleciendo la que tiene mejor posición de negociación por sobre la otra, limitando, y a veces, cercenando, su autonomía de la voluntad.

Sin lugar a dudas, esta disparidad fáctica entre los contratantes no puede ser resuelta por nuestra legislación civil, quien siempre ve a los ciudadanos como iguales, sin embargo a lo anterior, no es menos cierto que en la misma legislación se han incluido elementos que miran a la consagración de una paridad o al menos de una mayor conmutatividad en las relaciones jurídicas, tal es el caso por ejemplo, de la creación de ciertas categorías contractuales como el contrato dirigido, que precisamente velan por la protección de los derechos de la parte más débil en la relación contractual.

Por otra parte nuestra Constitución Política, también consagra en su estatuto de garantías constitucionales una serie de derechos y su correspondiente mecanismo de protección frente a actos ilegales o arbitrarios proferidos por la administración o también por particulares que trasgredan las referidas garantías. En este sentido el establecimiento del Servicio Nacional del Consumidor, como su variante financiera, han abierto al alero de la ley sobre protección al consumidor caminos de resguardo institucional en torno a velar el cumplimiento de la legislación, como asimismo asesorar a los consumidores frente a eventuales abusos de las instituciones oferentes de los bienes y servicios.

De tal forma que nos encontramos ante una institucionalidad jurídica protectora de los derechos de las personas, existe, por tanto, un espíritu en nuestro Derecho en torno a esta protección que mira a otorgarles a los ciudadanos el máximo nivel de protección de sus derechos y garantías constitucionales y legales.

De acuerdo a lo anterior, uno de los ámbitos más requeridos por los consumidores en las diversas transacciones comerciales es las información que entregan las compañías, quienes a menudo es deficiente, situación que por cierto genera un caldo de cultivo para la comisión de cobros indebidos y abusos indeseados en el mundo comercial.

II.- CONSIDERANDO

1.- Que, en la actualidad los cobros por servicios básicos tales como luz, agua, gas, teléfono o internet, son susceptibles de experimentar suspensiones de manera injustificada, es perfectamente posible, desde un punto de vista jurídico, que las empresas no cobren proporcionalmente los días en que los referidos servicios no estuvieron operativos, toda vez que no se ajustan a las estipulaciones contractuales y porque esta situación se aparta de toda lógica.

2.- Que, sin embargo a lo anterior y a pesar de lo razonable del planteamiento, las empresas oferentes de tales servicios a fin de mes cobran efectivamente un monto completo, como si el servicio prestado nunca hubiera experimentado fallas, en circunstancias que el servicio si estuvo paralizado. Bajo estas situaciones los consumidores poseen pocas alternativas para pagar lo que en derecho correspondería, conformándose con pagar la suma completa y evitar problemas ulteriores, hecho que sin lugar a dudas no pueden ser aceptados.

3.- Que, así las cosas, nos encontramos ante un elemento inconcebible en el mundo de hoy, cual es el tener que pagar montos sin una justificación de ninguna especie, siendo los primeros perjudicados los consumidores, que esperan de sus contrapartes el servicio ofrecido en condiciones adecuadas a las cláusulas contractuales pactadas.

4.- Que, la compensación por los días en que el servicio no estuvo operativo implica un acto de justicia por parte de las empresas operadoras de servicios básicos, siendo necesaria una regulación legal expresa que aminore los abusos que genera esta situación.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO

De acuerdo a las consideraciones esgrimidas en el cuerpo de este proyecto, la iniciativa legislativa consiste en obligar a las empresas oferentes de servicios básicos, tales como luz, gas, teléfono, internet, entre otros, a compensar a los usuarios económicamente los días en que el servicio estuvo suspendido, sin una causa justificada.

Este derecho de todas formas, debe ser reclamado por el usuario, a la misma compañía, quien verificado los antecedentes procederá a la rebaja prudencial de la tarifa.

IV.- PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 3° quater en la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de la siguiente forma:

"Respecto de servicios tales como teléfono, cable, internet, agua o luz, el usuario tendrá derecho a reclamar compensaciones económicas por la suspensión del servicio inimputable a este, evento en el cual la empresa oferente deberá proceder a la rebaja proporcional del monto mensual cobrado por tales servicios"

ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.

DIPUTADO