Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para prohibir la negativa de los proveedores a extender a sus antiguos clientes las condiciones contractuales ofrecidas a clientes nuevos

Boletín N° 12984-03

I. IDEAS GENERALES.

Múltiples son las estrategias con las que las empresas de diversos rubros buscan atraer nuevos clientes. Al respecto, es bastante común ver promociones, ofertas y un sinnúmero de beneficios que resultan especialmente atractivos. Los bancos ofrecen tasas de interés reducidas, las compañías de seguro ofrecen primas más bajas, etc. Sin embargo, como el objetivo es captar nuevos clientes, dichas ofertas no son extensivas a aquellos clientes antiguos, siendo habitual que cuando un cliente antiguo solicita acceder a tales promociones, se le denieguen las mismas.

Lo anterior genera un fuerte sentimiento de insatisfacción y frustración en los clientes. Si bien, el momento de consumo entre un cliente y otro son distintos, ello no obsta a que en la práctica se cree una suerte de división entre clientes preferentes y clientes de segunda categoría. Por su parte, debe tenerse presente que las ofertas que buscan captar nuevos clientes no son meras estrategias de venta, sino que también traen consigo un rédito importante a las compañías, dado que mediante este tipo de herramientas se pueden dinamizar productos que no se vendían en la forma esperada o liberar espacio de stock, entre otros, por lo que la mera oposición a igualar las ofertas de clientes nuevos a antiguos obedece mayormente a capricho.

Por tanto, y considerando que no existe una mayor razón para oponerse a extender las ofertas de clientes nuevos a clientes antiguos, es que el presente proyecto de ley busca consagrar la opción para el consumidor en orden a elegir libremente si se acoge a ofertas de nuevos clientes o bien prefiere mantener su contrato en dichos términos.

II. CONSIDERANDO.

1. Que la ley del consumidor es un cuerpo normativo que tiene por objeto establecer un estatuto proteccionista a favor del consumidor. Ello, principalmente dado por cuanto las condiciones de la contratación masiva derivan de lo que tradicionalmente se llama “contratos de adhesión” donde el consumidor no tienen la posibilidad de negociar libremente los términos de dichos contratos, ya que los mismos vienen determinados por la parte proveedora, la que a su vez, detenta una mayor posición económica.
2. Que, a su vez, en materia de contratación masiva, es frecuente encontrar la presencia de cláusulas abusivas o circunstancias que atentan gravemente contra los derechos de los consumidores, cuestión que se generan principalmente por la especial posición de superioridad que detenta el proveedor. Así las cosas, la legislación ha tendido a la natural protección del consumidor y al legítimo resguardo de sus intereses.
3. Sin embargo, aún quedan materias en las que se debe proteger a los consumidores. Como se ha sostenido anteriormente, la existencia de ofertas destinadas exclusivamente para clientes nuevos genera una discriminación en torno a los clientes antiguos, quienes no pueden optar a mejorar su contrato o condición de consumidor, sólo por cuanto la empresa proveedora no accede a extender tales

beneficios. Lo anterior sin existir causa suficiente que permita denegar dichos beneficios, especialmente si se considera el activo económico que representan para las empresas los clientes antiguos.

4. Por tanto, el presente proyecto de ley busca establecer una opción a favor del consumidor en orden a decidir libremente si se acoge o no a las ofertas dirigidas a clientes nuevos, no pudiendo el proveedor del bien o servicio negarse a extender dichas condiciones.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

Se agrega un nuevo inciso segundo dentro del artículo 13 de la ley 19.946 sobre protección a los consumidores, en orden a establecer la opción en favor de consumidores de elegir libremente si se acogen o no a las ofertas dirigidas a clientes nuevos, no pudiendo el proveedor del bien o servicio negarse a extender dichas condiciones.

IV. PROYECTO DE LEY.

Artículo único: agréguese un nuevo inciso segundo dentro del artículo 13 de la ley N.º 19946 sobre protección de los derechos de los consumidores, de acuerdo al siguiente texto:

“Con todo, los proveedores no podrán negarse en ningún caso, a extender las condiciones de las ofertas dirigidas a clientes nuevos a sus antiguos clientes, si alguno de ellos manifestare interés en acogerse a la misma.”