Modifica la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir al proveedor de bienes y servicios, la información esencial y necesaria en caso de promociones o liquidaciones

Boletín N°10972-03

Fundamentos:

1.- Con el fin de resguardar de manera explícita ciertas situaciones que afectan día a día a los consumidores a lo largo del país, hemos tomado la iniciativa de promover la presente moción destinada a reforzar un derecho consagrado en el artículo 3° inciso primero letra b) de la ley 19.496, denominado “derecho a una información veraz y oportuna”.

2.- Es del caso que a diario somos testigos sobre cómo los proveedores ofertan sus productos a través de distintas promociones que, a primera vista, resultan convenientes para el consumidor. Sin embargo el desarrollo de la contratación puede tener consecuencias negativas para los consumidores, debido a la falta de información oportuna ofrecida por parte del proveedor, lo que le lleva a contratar con éste último en condiciones distintas o desventajosas a las que se tenían en consideración originalmente.

3.- A medida que avanza la tecnología y con los nuevos métodos de contratación electrónica, no han sido pocos los casos en que por la vía digital se ofertan productos y servicios a precios módicos y convenientes para el consumidor, en condiciones claras y explícitas, pero que posteriormente los proveedores han salido desconocido, señalando que ha correspondido a un error de digitación o de sistema, no respetando la oferta inicial promocionada. Esta situación se encuentra debidamente regulada por el artículo 12 A de la Ley del Consumidor, obligando al proveedor a cumplir y respetar con lo convenido en el caso de los contratos digitales. Sin embargo, dicha obligación se encuentra regulada sólo en términos generales para el resto de los casos dentro del artículo 12, en relación con el artículo 3 inciso primero letra b). Así,

los proveedores ofertan sus productos de manera promocional, estableciendo bases notariales a las cuales difícilmente un consumidor tiene acceso, imposibilitando ejercer su derecho a la información.

4.- Es por ello que, a modo de reforzamiento al derecho de obtener información veraz y oportuna para el consumidor, hemos pensado hacer necesaria una reseña explícita dentro del artículo 12, señalando que la misma obligación de informar de manera directa y clara, persiste para el proveedor tanto en las ofertas regulares como también en las promociones, entendidas éstas como tales, según el sentido de la palabra dentro del lenguaje común del comercio.

5.- Además las distintas organizaciones de consumidores, que defienden el interés individual y colectivo de las personas ante los proveedores, han manifestado la necesidad de resguardad y explicitar esta situación en la ley, toda vez que no han sido pocos los casos en que se han encontrados con subterfugios e interpretaciones oscuras a la hora de cumplir con lo promocionado. Tiempo atrás fue la eliminación de la denominada “letra chica” de los contratos, donde se incorporaban condiciones abusivas y poco favorables para los consumidores, situación que ya ha sido superada mediante solución legislativa. De este mismo modo buscamos reafirmar los derechos de los consumidores, proponiendo incorporar un inciso segundo al artículo 12 de la ley del Consumidor, rescatando la idea matriz aquí señalada.

Es por ello, y por múltiples razones que invitamos a debatir, que he decidido someter al conocimiento de la Honorable Cámara de Diputados de Chile, el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo Único: Incorpórese en el artículo 12 de la Ley 19.946 sobre protección de los derechos del consumidor, el siguiente inciso segundo:

"En el caso de ofrecer promociones y/o liquidaciones de sus productos o servicios, el proveedor estará obligado a proporcionar de manera directa al consumidor, toda la información esencial y necesaria para el conocimiento de las condiciones principales de contratación. Dicha información esencial y necesaria jamás podrá ser proporcionada exclusiva e indirectamente a través de bases notariales u otra forma accesoria".
Adicionalmente deberá informarse del stock y el tiempo de cada una de las ofertas, rebajas y/o promociones.

DANIEL FARCAS GUENDELMAN

Diputado de la República.