Modifica la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, para ampliar el plazo para retractarse en los contratos celebrados por medios electrónicos o por cualquier otra forma de comunicación a distancia

Boletín N°10275-03

I.- IDEAS GENERALES.

No es un misterio que nuestro país en materia digital se encuentra a la vanguardia, no sólo a nivel latinoamericano sino también mundial, en ese contexto el desarrollo de esta herramienta ha sido formidable durante los últimos años pasando rápidamente de ser un lujo de pocos a una necesidad de muchos sin la cual sencillamente la vida, tal como la concibe un ciudadano medio de Chile, a ratos se tornaría impracticable.

En esta evolución pasamos de ser un país receptor de información a una nación consumidora del internet, en el sentido de usar esta plataforma para realizar diversas transacciones comerciales que posibilitan a los consumidores mayor bienestar, en todos los sentidos, a partir de la comodidad de realizar estos actos jurídicos en la tranquilidad del hogar y sin presión alguna. Sin embargo, tampoco debemos pensar que esta situación que actualmente impera está exenta de hechos fraudulentos u otras anomalías de orden legal o técnico. En efecto, no es aislado pensar en deficiencias en los artículos comercializados por Internet, o dificultades en la distribución de los mismos, como también estafas y otras defraudaciones. A partir de lo anterior, la necesidad de contar con mayores niveles de seguridad en las transacciones comerciales efectuadas a través de internet, resulta ser una situación absolutamente plausible a partir de la cotidianeidad de éstas, promoviendo con ello la seguridad y credibilidad del sistema.

En este sentido no es aislada la existencia de perjuicios para los consumidores con ocasión de la adquisición de bienes a través de Internet, es así como los entes policiales han debido hacerse cargo de esta situación estableciendo unidades especializadas en materia de delitos informáticos y los legisladores han recurrido a la creación normativa que regule directamente esta situación.

Que reconociendo la enorme utilidad de las transacciones comerciales ejecutadas a través de Internet, no es menos cierto que todavía persisten algunas falencias que seguramente serán sorteadas en las próximas décadas y constituirse consecuencialmente en la plataforma principal en el ejercicio del comercio a nivel mundial, sin embargo mientras existan inconvenientes en materia de calidad del bien, puesta a disposición de los adquirentes y otros asuntos se requiere de una protección específica a los consumidores en este ámbito.

II.- CONSIDERANDO.

1.- Que, la venta o comercialización de bienes a través de Internet se encuentra regulada en nuestro país fundamentalmente a través de la ley del consumidor sin perjuicio de la existencia de otras regulaciones establecidas en otros cuerpos normativos. En este sentido nos parece relevante el denominado derecho de retracto que posee todo consumidor.

2.- Que, el referido de derecho de retracto constituye la facultad que la ley le asigna al consumidor para dejar sin efecto el contrato ejecutado, este derecho debe ejercerse dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto. Esta prerrogativa se efectúa en la compra de bienes y contratación de servicios y en los contratos celebrados por medios electrónicos.

3.- Que, sin embargo nos parece que el tratamiento unitario de ambas hipótesis nos parece inconveniente para miles de consumidores quienes no tienen una aproximación física con el bien que adquieren sino días después de perfeccionada la venta o transacción comercial, de tal forma que el plazo de 10 días al que alude el artículo 3 bis de la ley de consumidor nos parece reducido.

4.- Que, frente a lo anterior los patrocinantes de esta iniciativa estamos contestes en la idea que el cumplimiento del mandato de esta ley implica otorgarles todas y cada una de las garantías a los consumidores y creemos que las ventas de productos a través de internet requieren de un tratamiento diferenciados de aquellas transacciones puras y simples en que el consumidor tiene una apreciación directa del bien.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a lo indicado la presente moción establece una ampliación del plazo de retracto con que cuenta un consumidor que adquiere un bien a través de internet, dicho plazo proponemos se extienda de 10, como lo es actualmente, a 15 días únicamente para estos casos.

En este sentido nos encontramos ante un proyecto simple pero de extraordinarias consecuencias, toda vez que apunta a otorgarle a los consumidores mayores niveles de protección en sus derechos estableciendo un aumento del plazo respecto de aquellos bienes adquiridos por internet y que por la naturaleza de este sistema el contacto físico del consumidor con el producto recibido es posterior al perfeccionamiento de la transacción.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Modifíquese en el artículo 3 bis de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor lo que sigue:

a) Elimínese en el inciso 1° del artículo mencionado en el inciso anterior las palabras "***en el plazo de 10 días"***

b) En la letra a del artículo 3 bis luego de la palabra "el proveedor" y seguido de una coma incorpórese la expresión "***en el plazo de 10 días***"

c) En la letra b del artículo 3 bis y luego de las palabras "*expresamente lo contrario*" la frase "***en el plazo de 15 días***"

ENRIQUE VAN RYSSELBERGHE H.

DIPUTADO