Modifica la ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el sentido de exigir que el ajuste del precio final de venta de un bien o servicio sea en beneficio del consumidor, en el caso que indica

Boletín N°10673-03

1. Fundamentos.

Durante décadas las y los consumidores han denunciado la necesidad de una iniciativa legal que disponga el "redondeo" de los precios de productos y servicios en su beneficio.

Actualmente y de manera anómica, supermercados, autoservicios, estacionamientos y comercio en general, entre otros, recurren de manera abusiva al denominado "redondeo por exceso" favoreciendo, exclusivamente, al proveedor.

Dicha práctica implica que en aquellas transacciones que contengan cifras terminadas en dígitos distintos a 0, se obliga al consumidor a abonar, en favor de la "caja", una cantidad superior a lo ofertado, a fin de cerrar dichas cifras en un múltiplo de $ 10.

Por ejemplo, resulta habitual que si el precio de un servicio o producto se encuentra entre los $991 y los $999, se termine cobrando $1000 aduciendo solo falta de efectivo para entregar el vuelto correspondiente.

De esta manera, dado el volumen de transacciones que se ven afectadas por esta práctica abusiva, los montos involucrados implican una gigantesca transferencia de dinero en desmedro de los consumidores.

Mientras, la interpretación armónica de los principios jurídicos que regulan tanto la formación del consentimiento en materia contractual, esto es el principio de buena fe, así como el principio pro consumidor que da sustento y contenido a todo el estatuto jurídico de protección del consumidor nos llevan, precisamente, a la interpretación contraria.

Esto es, que para los casos en que el proveedor carezca del circulante necesario para entregar el vuelto exacto en relación a la oferta realizada, debería realizarse una operación de redondeo en favor de los consumidores.

Finalmente, la regulación en la materia se hace más imperiosa en consideración que tanto el Banco Central, como distintas autoridades de Gobierno, han anunciado que se eliminarán de la circulación monetaria aquellas monedas cuya denominación alcanza a $ 1 y $ 5.

2. Historia legislativa y derecho comparado.

El derecho del consumidor, entendido como aquel conjunto de principios, normas y prácticas operativas e instituciones que protegen al consumidor, se sustenta en la

necesidad de otorgar amparo y resguardo a estos, de manera tal de equilibrar las relaciones de consumo.

Se parte de la idea basal de que nos encontramos en una situación de asimetría, por lo que se busca reestablecer un equilibrio recurriendo al denominado “principio pro consumatore”, es decir que, el ordenamiento jurídico siempre tiene que interpretarse de la forma más favorable para los consumidores.

Dicha idea se encuentra consagrada en distintas Constituciones, como es el caso de las cartas fundamentales, española, portuguesa, brasileña y argentina.

En el caso de Chile, se encuentra en tramitación un proyecto de reforma constitucional para estos efectos.

En correcta asunción de este principio, por ejemplo, la legislación de la República Argentina mediante la denominada “Ley de redondeo Nº 26179” establece que se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio.

Un caso similar podemos encontrar en la legislación peruana, donde el artículo 44 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la prohibición de que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor.

3. Ideas Matrices.

La norma propuesta incorpora un nuevo artículo al párrafo primero del título Tercero de la Ley 19.946, que establece normas de protección de los derechos de los consumidores, relativo a los derechos de información y publicidad, el cual protege al consumidor en los casos en que al momento de realizar el pago de un bien y servicio el comerciante o prestador del servicio carezca de monedas para dar el cambio exacto.

La norma establece que, en dichos casos, salvo acuerdo en contrario por parte del consumidor, se procederá al redondeo de la cifra en favor del consumidor.

Esto es, se deberá ajustar el monto del precio del bien o servicio a la cantidad inmediatamente inferior que permita cerrar el precio en un múltiplo de $ 10.

Por otra parte, con el objeto de dar operatividad a la norma y entregar certeza a las partes, se impone la obligación de exhibirla en los establecimientos en que se efectúen cobros por bienes o servicios.

Es por eso que sobre la base de los estos antecedentes vengo en proponer el siguiente:

<u>Proyecto de Ley.</u>

Artículo Único. Agréguese un artículo 34 bis al párrafo primero del T I T U L O III de la Ley 19.946, el cual es del siguiente tenor:

Artículo 34 bis: En todos aquellos casos en los que el proveedor carezca del circulante necesario para entregar el vuelto exacto en relación la oferta realizada, deberá ajustarse el precio final de venta del bien o servicio a la cantidad inmediatamente inferior que permita cerrar el precio en un múltiplo de $ 10.

En todo establecimiento en donde se efectúen cobros por bienes o servicios será obligatoria la exhibición de lo dispuesto en el párrafo precedente, a través de carteles o publicaciones permanentes.

Leonardo Soto Ferrada
Diputado de la República