

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: ESTUDIO LEGISLATIVO DE LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS

Jóvenes Investigadores: Nicol Parraguez, Carolina Lange y Jordi Teixidor

Estudiantes de Derecho

Coordinadores: Rebeca Remeseiro y Karen Masbernat

Director: Sebastián Bozzo

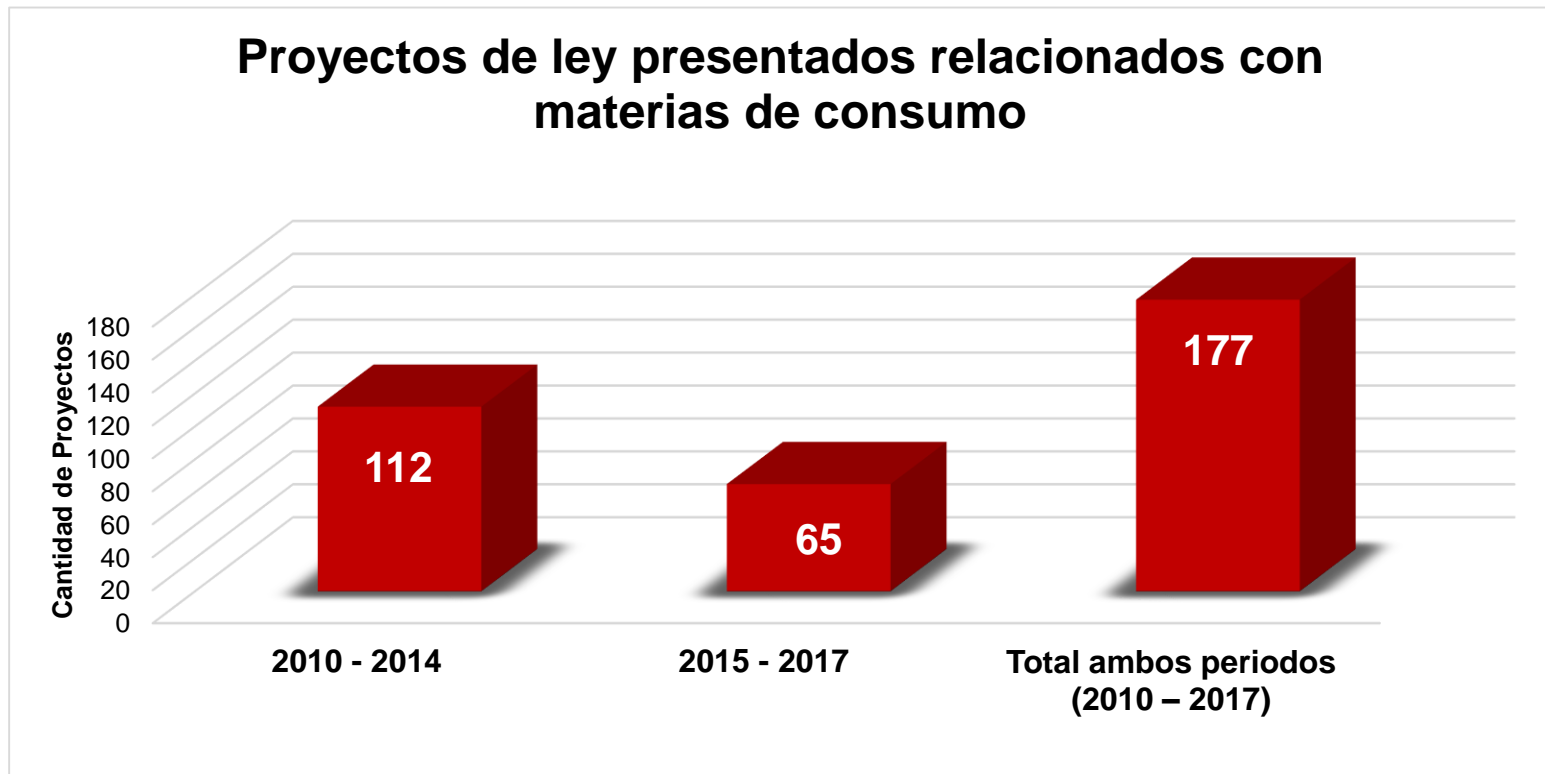
RESUMEN

• OBJETIVOS:

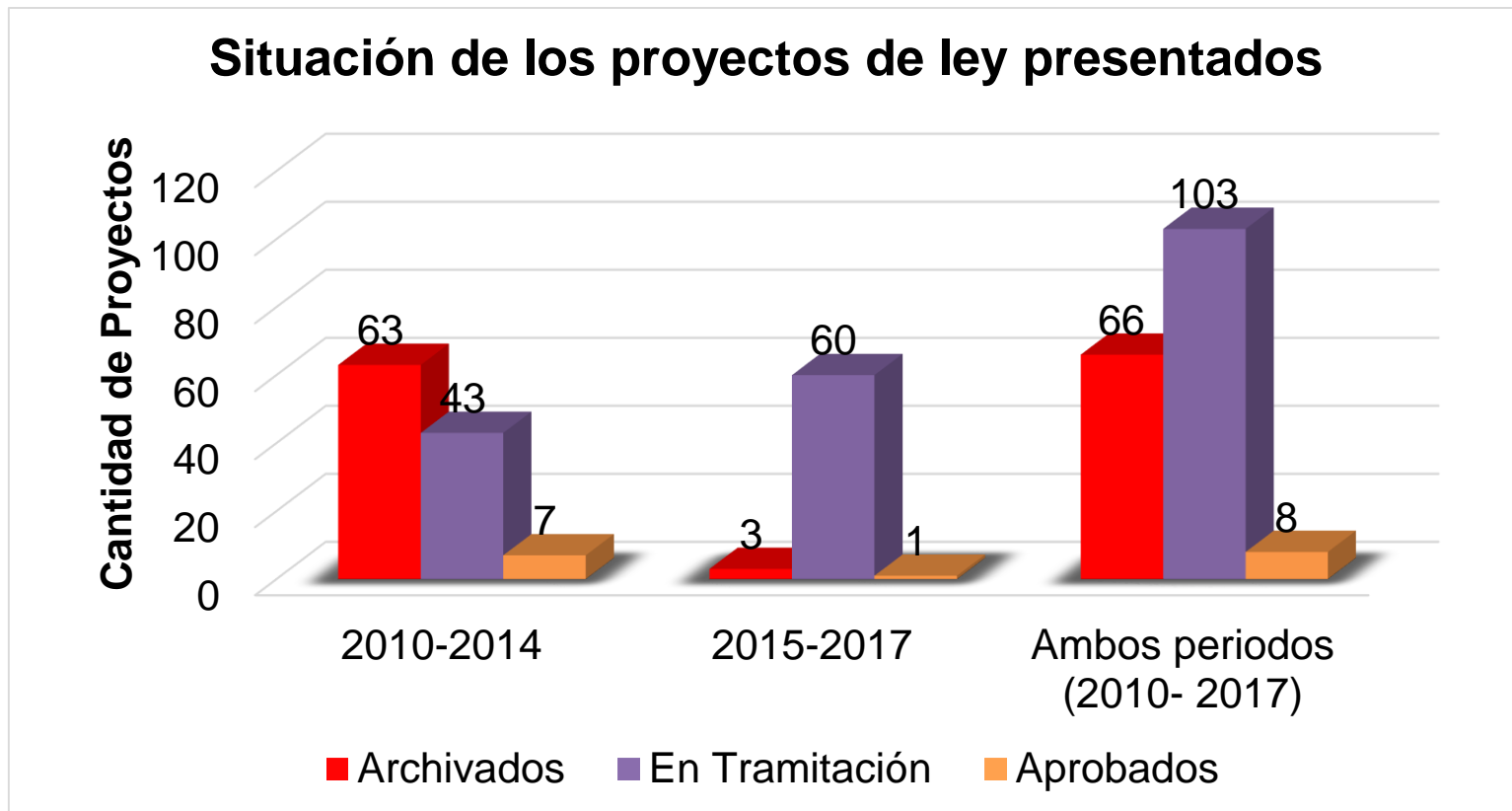
- A) Analizar el trabajo legislativo realizado por el Congreso respecto de las principales iniciativas y cambios implementados en la Ley N° 19.496 sobre protección a los consumidores.
- B) Identificar el progreso de los últimos 8 años y definir las prioridades que debiesen tener el siguiente gobierno y parlamento.
- C) Reflexionar acerca del trabajo desarrollado por el Parlamento Europeo y conocer así los avances que han existido en Europa en esta materia

Se han revisado los proyectos de ley vigentes y archivados y leyes aprobadas en el ámbito del consumo.

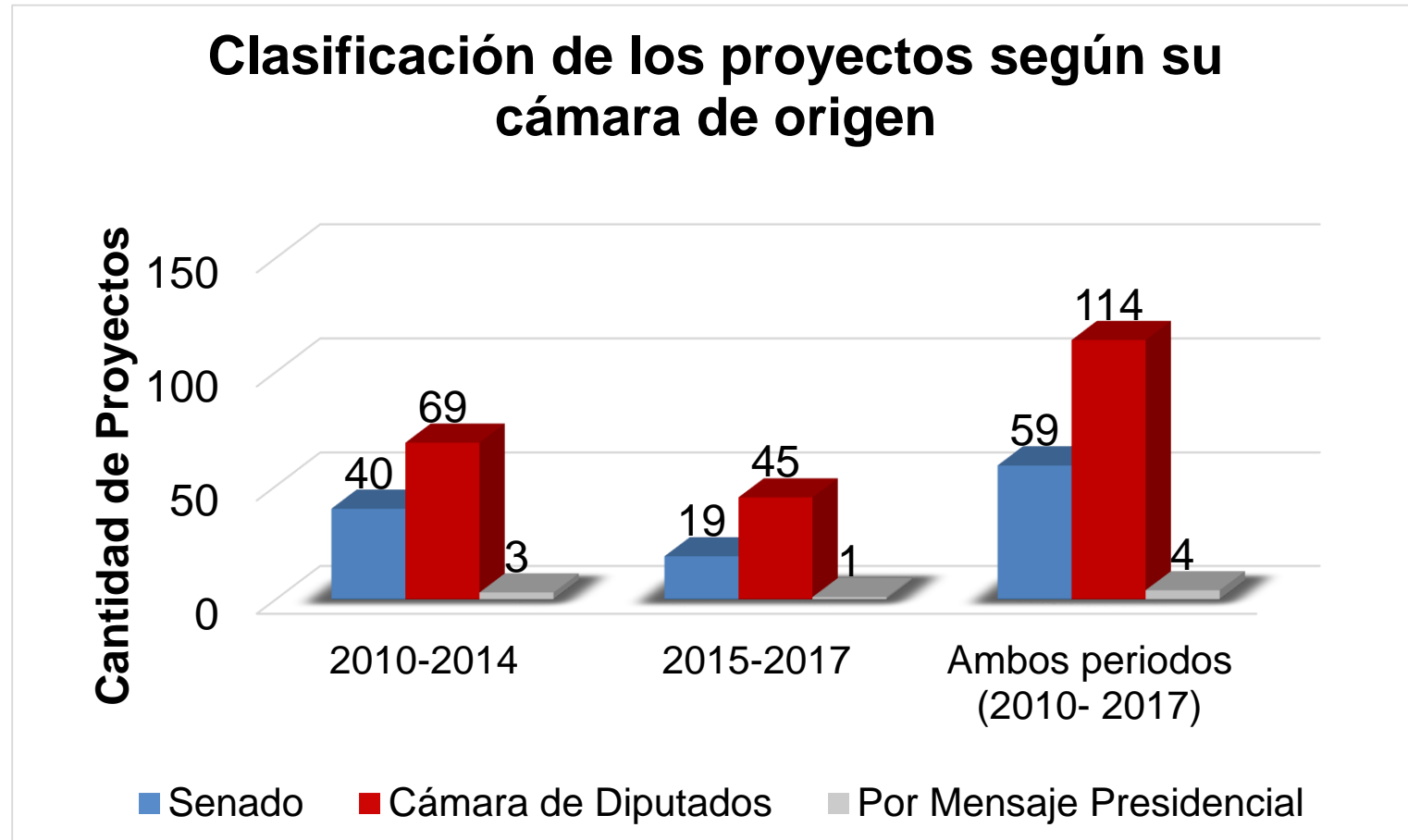
RESUMEN LEGISLATIVO EN CIFRAS



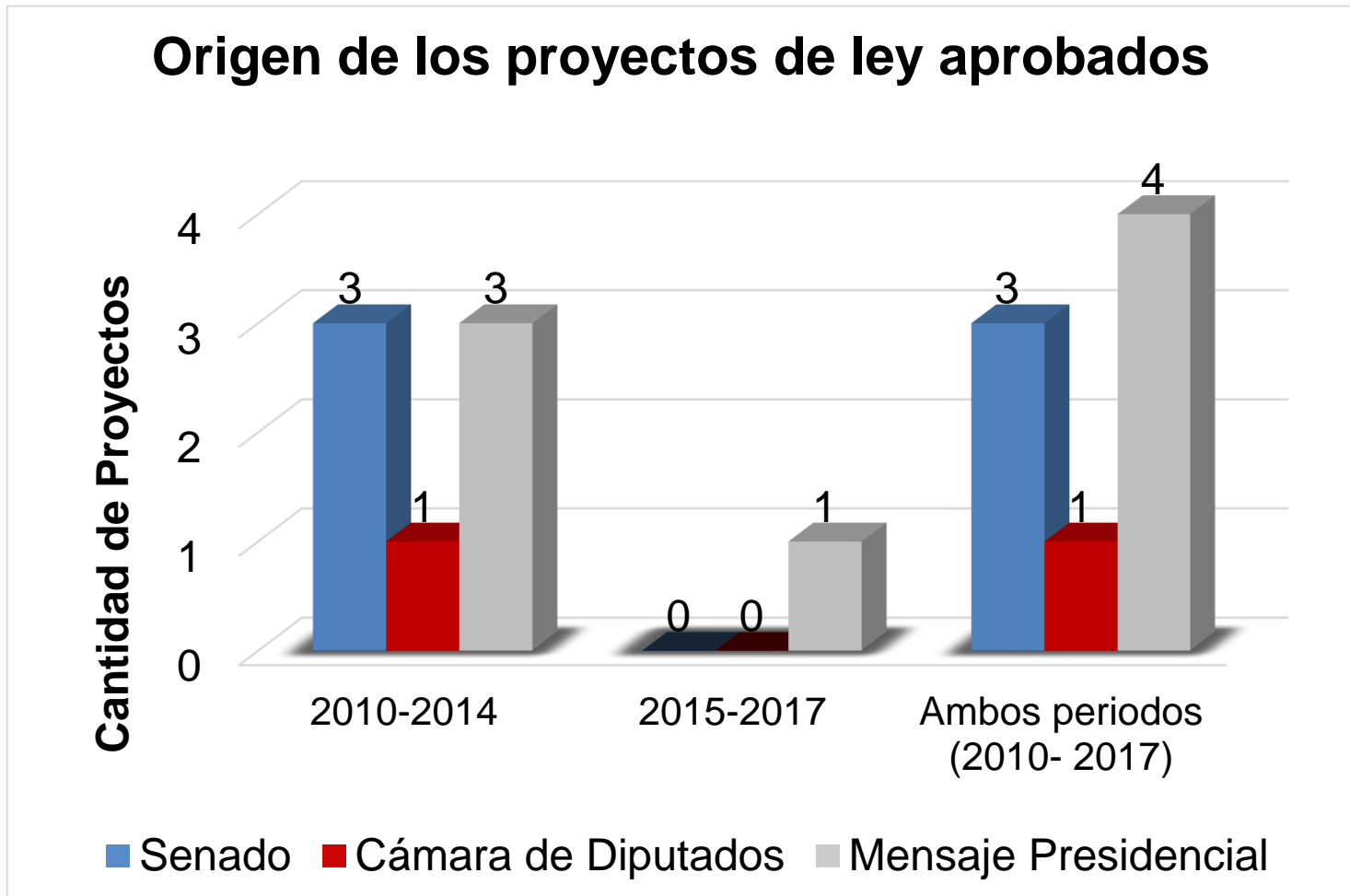
RESUMEN LEGISLATIVO EN CIFRAS



RESUMEN LEGISLATIVO EN CIFRAS



RESUMEN LEGISLATIVO EN CIFRAS



AGRUPACIÓN DE PROYECTOS DE LEY SEGÚN GRANDES ÁREAS DE INTERÉS POR PARTE DE LOS LEGISLADORES DURANTE EL PERIODO 2010 – 2017

PROYECTOS DE LEY PERIODO 2010 – 2014

- Procedimiento
- Contratación
- Información y publicidad
- Regulación de servicios
- Obligaciones y sanciones para el proveedor

CONCLUSIONES PERIODO 2010-2014

- De los 112 proyectos presentados durante este periodo se aprobaron únicamente 7, lo que representa un 6.25% del total.
- Puede concluirse entonces, que si bien la protección al consumidor es una materia que genera un buen número de iniciativas legislativas, poniendo de reflejo la preocupación tanto del ejecutivo como del legislativo, el número de normas finalmente aprobadas es bajo.
- El mayor número de proyectos presentados durante este período, con un total de 9, hace referencia a cuestiones relativas a procedimiento. Ello pone de relieve la importancia de garantizar una protección efectiva e íntegra de los derechos del consumidor mediante el establecimiento de un procedimiento adecuado.

CONCLUSIONES PERIODO 2010-2014

- Los contratos de adhesión es otra de las principales temáticas sobre las que han versado los proyectos presentados.
- Las modificaciones propuestas y la relevancia de esta materia, permite plantearse la conveniencia de aprobar una norma específica que regule los contratos de adhesión de manera íntegra, tal y como ocurre en el ámbito comparado, como por ejemplo España, con la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.

CONCLUSIONES PERIODO 2010-2014

- Merece ser destacada, también, la evolución experimentada en este periodo en la protección del consumidor de servicios financieros. La aprobación de las Leyes 20.555 y 20.715 supuso el reconocimiento de un ámbito de especial protección para este tipo de consumidores. Reglamentación de especial importancia y aplicación práctica atendidos los elevados niveles de endeudamiento existentes en Chile.

PROYECTOS DE LEY PERIODO 2015 – 2017

- Procedimiento
- Estacionamientos
- Publicidad e información
- Cobranza, pagos y precios
- Servicios y transporte



CONCLUSIONES PERIODO 2015-2017

- De los 65 proyectos iniciados durante el periodo 2015-2017 se aprobó solamente uno, lo que representa un 1,53% del total.
- Durante este periodo casi la totalidad de los proyectos presentados se encuentra actualmente en tramitación y solo 3 de ellos han sido archivados.

CONCLUSIONES PERIODO 2015-2017

- Del estudio podemos concluir que muchas de las iniciativas son presentadas como reacción a temas de contingencia que afligen a los consumidores, sin que exista un debate y discusión meditado ajeno al conflicto.
- Como ejemplo de lo anterior se puede apreciar el caso de los diferentes proyectos que buscan modificar la Ley 20.967. En menos de un año se han presentado 7 iniciativas diferentes para ajustar los efectos adversos producidos por esta norma.

PROYECTOS DE LEY APROBADOS **PERÍODO 2010-2017**

Boletín 7094-03

El proyecto dio lugar a la Ley N° 20.555 que dota de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor : SERNAC FINANCIERO

Publicado el 05 de diciembre de 2011

PROYECTOS DE LEY APROBADOS PERÍODO 2010-2017

Boletín 7256-03

El proyecto dio lugar a la Ley N° 20.543 relativa al procedimiento aplicable para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores

Publicada el 21 de octubre de 2011

PROYECTOS DE LEY APROBADOS PERÍODO 2010-2017

Boletines 7932-03 refundido con 7786-03 y 7890-03

Los proyectos dieron lugar a Ley sobre protección a deudores de créditos en dinero N° 20715

Publicada: el 13 de diciembre 2013

PROYECTOS DE LEY APROBADOS PERÍODO 2010-2017

- **Boletín nº 9369-03**

El proyecto entrega importantes facultades al SERNAC para fiscalizar y aplicar multas.

El 14 de noviembre de 2017 se aprobó por el Congreso, faltando el trámite de promulgación.

PROYECTOS DE LEY APROBADOS **PERÍODO 2010-2017**

- Este proyecto entrega competencia al SERNAC para conocer junto a los Juzgados de Policía Local conflictos entre proveedores y consumidores.
- Permite indemnizar el daño moral en juicios colectivos o difusos.
- Amplía los plazos de prescripción de la responsabilidad infraccional, pasando de 6 meses a 2 años.
- Aumenta de manera importante el monto de las multas, fijando además conductas atenuantes y agravantes para la imposición de las mismas.

En definitiva, con la nueva ley cambia rotundamente la relación entre el SERNAC proveedores, esperando que esta modificación beneficie la relación entre consumidores y proveedores.

PROYECTOS DE LEY APROBADOS PERÍODO 2010-2017

Boletín nº 9729-03

Este proyecto dio lugar a la Ley N° 20.967 regula el cobro de servicios de estacionamiento

Publicada el 17 de noviembre de 2016

- Esta ley generó efectos adversos a los buscados, incrementando el valor del servicio.
- Lo que provocó una amplia discusión y varios proyectos de ley que buscaban modificar esta norma.

PROYECTOS DE LEY APROBADOS **PERÍODO 2010-2017**

Boletín N° 10776-10

Este Boletín hace referencia al Primer Protocolo modificadorio del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico

La norma se encuentra pendiente de promulgación y publicación.

Por lo que respecta al Derecho de Consumo y dentro del ámbito del comercio electrónico se asumen nuevos compromisos en materia de protección de los consumidores.

PROYECTOS DE LEY APROBADOS PERÍODO 2010-2017

Algunos de ellos son:

- promover el intercambio de información sobre proveedores sancionados por infringir los derechos de los consumidores en el comercio electrónico
- promover iniciativas de capacitación relacionadas con la protección de las consumidores en el comercio electrónico,
- promover la estandarización de la información que debe ser proporcionada a los consumidores
- adoptar medidas para la protección de la información personal de los usuarios del comercio electrónico.

LEGISLACIÓN EUROPEA DE CONSUMO: ANEXO II

□ Se divide en 5 grandes apartados:

- Consumidores: marco general y prioridades (Capacitar a los consumidores europeos e impulsar su confianza, Reforzar los derechos de los consumidores en la UE)
- Información de los consumidores
- Seguridad de los consumidores
- Protección de los intereses económicos y jurídicos de los consumidores
- Etiquetado y embalaje de productos

CONCLUSIONES FINALES

- Los proyectos de ley presentados en estos últimos 8 años son numerosos, llegando a la cifra de 177 iniciativas, se puede destacar que la tasa de aprobación es muy baja, promediando un proyecto de ley aprobado por año.
- Esta diferencia entre proyectos presentados y aprobados, se debe principalmente al sistema presidencial que rige en Chile.

Esto significa que es el ejecutivo quien pone las prioridades sobre los proyectos de ley. Así, se puede apreciar que, de 4 proyectos presentados por el ejecutivo en los últimos 8 años, se han aprobado el total de ellos.

En cambio, el Congreso ha presentado un total de 173 proyectos, siendo aprobados sólo 4 proyectos de ley.

CONCLUSIONES FINALES

- Se puede apreciar que los proyectos presentados son muchas veces un reflejo de la contingencia nacional en materia de consumo. Esto da cuenta de una labor reactiva por parte del legislador y el ejecutivo. Demostrando la necesidad de elaborar una política pública de largo plazo respecto del derecho del consumo.
- Teniendo presente las materias tratadas en la legislación europea de consumo, se puede observar la poca preocupación existente en Chile en el ámbito de otorgar y facilitar acceso a la justicia a los consumidores.
- En este sentido, en Europa se avanza en entregar mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como son la mediación o conciliación.
- La prioridad de nuestro legislador debe estar en dicho foco, puesto que no sirve sólo entregar mayores facultades de fiscalización al SERNAC o aumentar las multas si no se le entrega al consumidor un medio fácil y expedito para acceder a la solución de su conflicto.

CONCLUSIONES FINALES

- Resaltamos que en materia de legislación europea, se preocupan de otorgar mayor seguridad a los consumidores.
- En contraposición, nuestros legisladores no han puesto la suficiente atención en el aspecto de seguridad en el consumo, debiendo establecer normas que regulen aquellos productos y servicios que puedan provocar un riesgo o daño a la salud de los consumidores, teniendo a la vista la regulación comparada que demuestra un mayor avance en esta materia.

MUCHAS GRACIAS

