

“PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: ESTUDIO LEGISLATIVO DE LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS”

**Trabajo realizado en el marco del programa
“Jóvenes Investigadores” para estudiantes de pregrado
del Centro de Regulación y Consumo**

Índice

I.	Preámbulo	1
II.	Introducción	
III.	Resumen legislativo en cifras	1
IV.	Agrupación de proyectos de ley según grandes áreas de interés por parte de los legisladores durante el periodo 2010 – 2017, datos y análisis.	2
V.	Proyectos de ley aprobados período 2010-2017	12
VI.	Conclusiones	
	Anexo I. Tabla resumen de los proyectos de ley presentados en el período 2010 a 2017	15
	Anexo II. Legislación europea de consumo	31

I. PREÁMBULO

El presente estudio ha sido desarrollado por el Programa Jóvenes Investigadores del Centro de Regulación y Consumo, y tiene por objetivo entregar un análisis a la comunidad del 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. Para ello, se ha revisado los actuales proyectos de ley (vigentes y archivados) y leyes aprobadas en dicho ámbito. El estudio busca identificar por una parte, el progreso de los últimos años y por otra, definir las prioridades que debiesen tener el siguiente gobierno y parlamento. Dado que estamos insertos en un mundo global, donde los problemas de los consumidores son comunes y por ende requerimos de las mismas soluciones, creemos importante dar cuenta y reflexionar acerca del trabajo desarrollado por el Parlamento Europeo y conocer así los avances que han existido en Europa en esta materia.

Se pretende de este modo ayudar en la definición de las políticas públicas de los próximos años en el ámbito de protección al consumidor, y conseguir una defensa eficaz, generando una mayor igualdad entre proveedores y consumidores. En definitiva, creemos que este trabajo servirá para ilustrar a la comunidad en general, pero también a nuestros legisladores y a la colectividad científica preocupada del derecho de consumo.

II. INTRODUCCIÓN

La primera parte del trabajo entrega un resumen en cifras de los proyectos de ley de los dos últimos periodos legislativos¹, identificando cuántos de ellos se encuentran archivados, en tramitación y aprobados. Se clasifican los proyectos según su cámara de origen o si es de iniciativa presidencial.

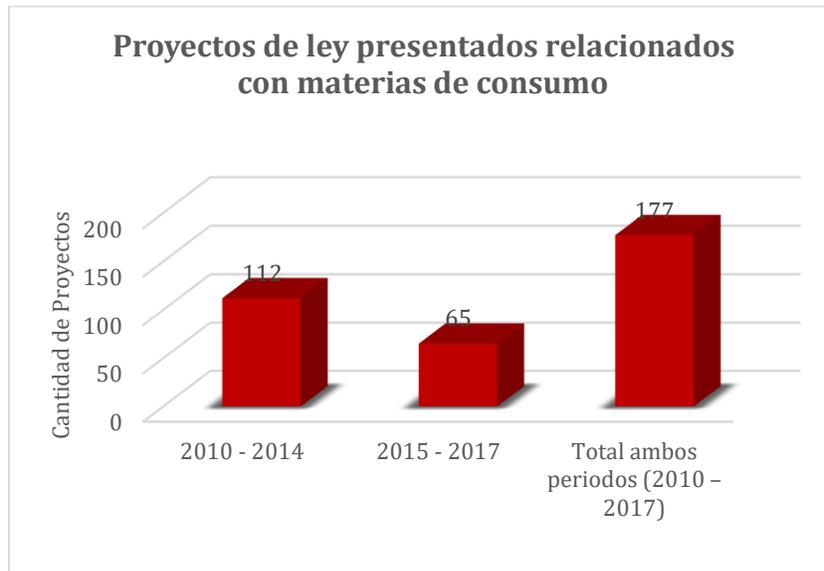
Posteriormente, se analizan los proyectos de ley según su área de interés, identificando 5 materias. Estas son: i) procedimiento, ii) contratación, iii) información y publicidad, iv) regulación de servicios, v) obligaciones y sanciones para el proveedor. Seguidamente se revisan los proyectos de ley que han sido aprobados durante los últimos 8 años y se exponen las conclusiones finales del trabajo.

A continuación, el estudio sistematiza en anexo I todos los proyectos presentados, independientemente de si se encuentran estos archivados, en tramitación o aprobados. Por último como se adelantaba, se entrega en el anexo II un compendio de las diferentes propuestas normativa del Parlamento Europeo en el ámbito de consumo.

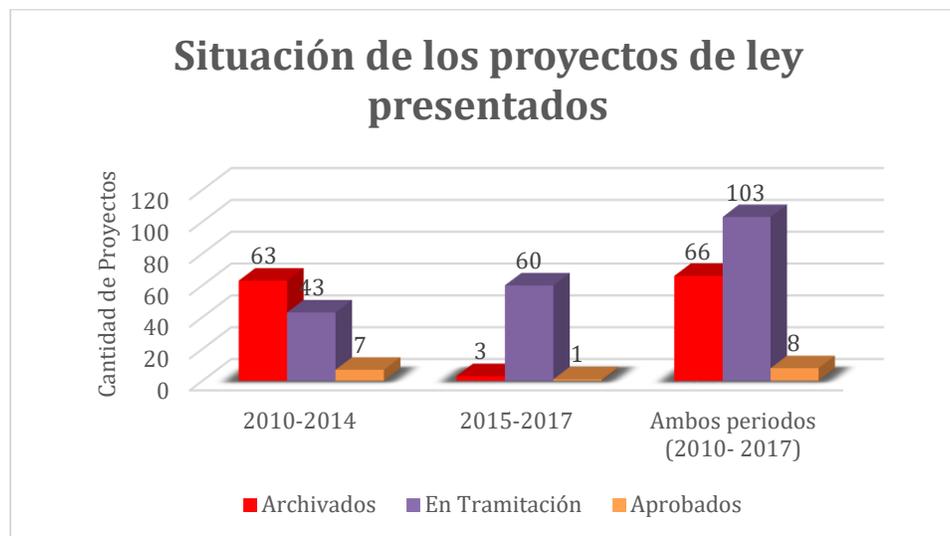
¹ Se debe precisar que el estudio contempla el análisis de los dos periodos legislativos, no obstante el segundo finaliza en marzo del año 2018.

III. RESUMEN LEGISLATIVO EN CIFRAS

A. Proyectos de ley presentados relacionados con materias de consumo	
Periodos	Cantidad de proyectos
2010 - 2014	112
2015 - 2017	65
Total ambos periodos (2010 - 2017)	177



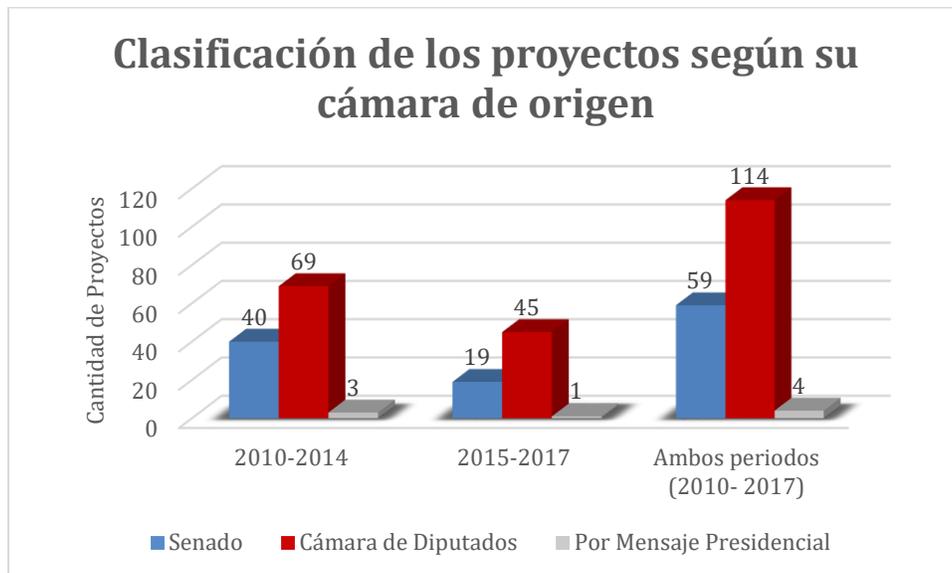
B. Situación de los proyectos de ley presentados			
Periodo	2010-2014	2015-2017	Ambos periodos (2010- 2017)
Archivados	63	3	66
En Tramitación	43	60	103
Aprobados	7 ²	1	8 ³



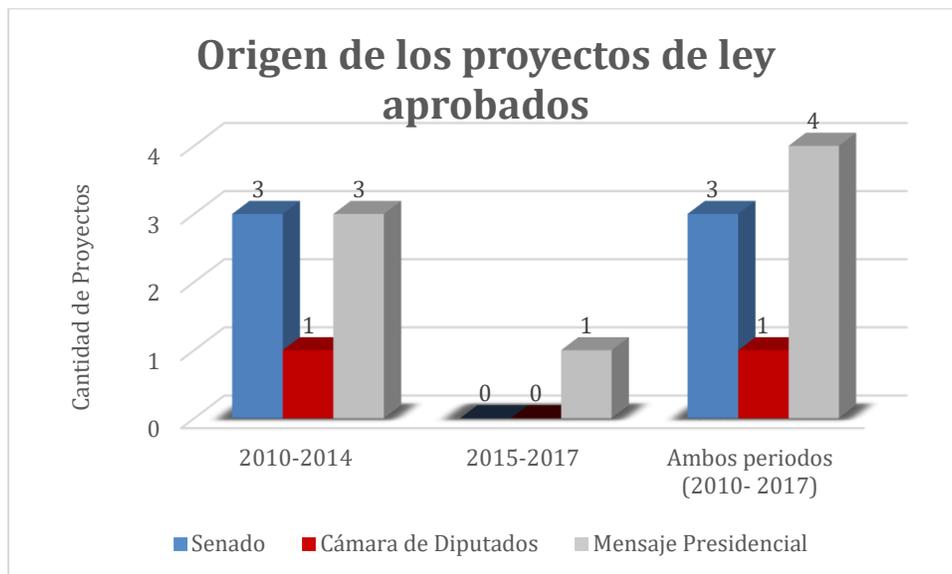
² Se deja constancia de que el criterio de clasificación de proyectos aprobados toma en consideración el periodo en el que el proyecto fue iniciado, con independencia de la fecha de aprobación o publicación.

³ Si bien se aprobaron un total de 8 proyectos de ley durante el periodo 2010-2017; estos 8 boletines únicamente han dado lugar a 5 leyes debido a la refundición de los boletines n° 7786-03 y 7890-03 con el 7932-03 para la aprobación de la Ley 20.715.

C. Clasificación de los proyectos según su cámara de origen			
Periodo	2010-2014	2015-2017	Ambos periodos (2010- 2017)
Senado	40	19	59
Cámara de Diputados	69	45	114
Por Mensaje Presidencial	3	1	4



D. Origen de los proyectos de ley aprobados			
Periodo	2010-2014	2015-2017	Ambos periodos (2010- 2017)
Senado	3	0	3
Cámara de Diputados	1	0	1
Mensaje Presidencial	3	1	4



III. AGRUPACIÓN DE PROYECTOS DE LEY SEGÚN GRANDES ÁREAS DE INTERÉS POR PARTE DE LOS LEGISLADORES DURANTE EL PERIODO 2010 – 2017, DATOS Y ANÁLISIS.

El estudio de los proyectos de ley presentados durante el período 2010-2017 permite identificar 5 áreas de interés en materia de consumo. Para el primer periodo se distinguen las siguientes áreas: i) procedimiento, ii) contratación, iii) información y publicidad, iv) regulación de servicios, v) obligaciones y sanciones para el proveedor. En cambio para el segundo periodo se distinguen: i) procedimiento, ii) estacionamiento, iii) publicidad e información, iv) cobranza, pagos y precios, v) servicios y transporte.

A continuación, realizaremos un breve resumen de los proyectos de ley relativos a estas áreas indicadas divididos en los períodos 2010-2014 y 2015-2017.

1. PROYECTOS DE LEY PERIODO 2010 – 2014.

i) Procedimiento:

Estos proyectos de ley tienen como objetivo introducir modificaciones en los procedimientos, tanto individuales como colectivos, existentes en la Ley de Protección al Consumidor. En el periodo 2010-2014 se presentaron 9 proyectos de ley referidos a esta materia.

a. Boletín N° 6973-03:

Este proyecto fue presentado en junio del año 2010 por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados, el cual tiene como objetivo la modificación la letra f del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, la modificación tiene dos objetivos: primero, establecer la obligatoriedad para el SERNAC de enviar al consumidor copia del documento en que consta el reclamo en contra del proveedor y así pueda tener el consumidor certeza de que ha sido recibido y la fecha de su recepción. Segundo, permite al SERNAC en caso que sean muchos los consumidores afectados, y sin que se haya dado una solución a dichos consumidores por parte del proveedor, interponer la acción colectiva que sea pertinente cuando ésta se justifique y se le hayan aportado suficientes antecedentes.

Observación: Este proyecto se encuentra refundido con el proyecto que se explica a continuación.

b. Boletín N° 7047-03:

El presente proyecto fue presentado en julio del año 2010 por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados, el cual buscaba incorporar un tercer inciso al artículo 26 de la Ley N° 19.496. El principal objetivo de este proyecto es permitir que la denuncia ante el SERNAC sirva para interrumpir el plazo de prescripción de seis meses relativa a la responsabilidad contravencional.

Observación: A través de la Ley 20.555 de 5 de diciembre de 2011, se incorporó el siguiente segundo inciso al artículo 26: "El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."

c. Boletín N° 7078-03:

La presente iniciativa fue presentada en julio del año 2010 por Parlamentarios de la Cámara de Diputados. El proyecto pretende la modificación del artículo 58 de la Ley N° 19.496, con el fin de establecer la obligación para los proveedores de someterse a un proceso de mediación ante el SERNAC. En caso de no concurrir se establece además que será una infracción a la presente ley.

Observación: El proyecto se encuentra en tramitación y no presenta movimientos desde el mes de julio del año 2011.

d. Boletín N° 7861-03:

Proyecto presentado por la Cámara de Diputados el mes de agosto del año 2011. El proyecto, actualmente en tramitación, tiene como objetivo ampliar el plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional desde los seis meses establecidos hasta el de un año; tratando de asegurar así a los consumidores mayor plazo para presentar las acciones pertinentes.

La iniciativa legal señala: reemplazase en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 la expresión "seis meses" por la expresión "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de UN AÑO, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva".

Observación: El proyecto se encuentra en tramitación y no presenta movimiento desde septiembre de 2011.

e. Boletín N° 9204-03:

El proyecto de ley que fue presentado por el Senador Navarro en diciembre del año 2013 y pretende imponer un plazo máximo de respuesta del proveedor hacia el consumidor.

El proyecto señala: Agréguese el siguiente nuevo inciso final al artículo 23 bis de la Ley N° 19.496: "Cuando el consumidor comunique al proveedor una solicitud o reclamo por cualquier medio habilitado por este, debe contestarlo a más tardar en un plazo de 10 días hábiles. Las respuestas no deben ser evasivas, dilatorias, ni irrespetuosas, tendiendo siempre a la solución y satisfacción de los derechos del consumidor afectado".

Observación: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

f. Boletín N° 9202-03:

Proyecto de ley presentado por el Senador Navarro en diciembre del año 2013, que pretende facultar al juez para alterar las reglas de la carga de la prueba según las circunstancias del caso.

El proyecto señala: Agréguese el siguiente nuevo inciso final al artículo 50 b) a la Ley N° 19.496:

"Sin perjuicio de lo anterior, por resolución fundada del juez, tendrá la carga de probar los hechos, aquel que por las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de hacerlo".

Observación: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

g. Boletín N° 9203-03:

Proyecto de ley presentado por el Senador Navarro en diciembre del año 2013, que pretende dar valor al silencio de un proveedor de bienes o servicios ante el reclamo de su cliente.

El proyecto señala: Agréguese el siguiente nuevo artículo 25 bis a la Ley N° 19.496:

“Sin perjuicio de lo dispuesto en el Título y de esta ley, transcurrido el plazo de 10 días hábiles desde que un consumidor haya realizado una solicitud o reclamo ante el proveedor de un bien o servicio contratado, que haya recibido número de registro, sin que este la haya respondido, se entenderá que acepta tanto la efectividad de los hechos como las exigencias del consumidor. Ello no obstará a que ante mediadores, árbitros financieros, organismos fiscalizadores o en juicio, el consumidor pueda reclamar el máximo de sus derechos legales”.

Observación: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

h. Boletín N° 9469-03:

El presente proyecto de ley presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados en julio del año 2014 pretende modificar el artículo 50 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor, de tal forma de ampliar la competencia de los juzgados de policía local al domicilio del demandante.

Observación: No presenta movimiento desde su presentación.

i. Boletín N° 9735-03:

Modifica la Ley N° 19.496 en su artículo 51 n° 8, con el fin de que las apelaciones que se concedan en los procedimientos de interés colectivo o difuso puedan ser vistas y falladas por la corte de apelaciones con preferencia.

Observación: No presenta movimiento desde su presentación.

ii) **Contratación:**

Dentro de este ámbito la preocupación del legislador se centró en regular de forma más exhaustiva los contratos de adhesión. Además se buscó incorporar determinados contratos a la normativa de protección del consumidor. Los proyectos de ley relativos a esta materia suman un total de 8.

a. Boletín N° 7751-03:

El proyecto fue presentado por la Cámara de Diputados el 26 de junio de 2011. Pretende modificar el artículo 3 bis b) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del

Consumidor, restableciendo el ejercicio del derecho a retracto de los consumidores ante los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

Observación: Se encuentra en segundo trámite constitucional desde 28 de septiembre de 2011.

b. Boletín N° 8402-03:

La presente iniciativa promovida por la Cámara de Diputados el 3 de julio de 2012. Pretende modificar el artículo 23 de la Ley N° 19.496 eliminando la excepción existente en el contrato de transporte aéreo para incorporarlo a la Ley N° 19.496, agregar un párrafo adicional al artículo 23 y otros nuevos artículos que contemplen una regulación íntegra de los derechos que debieren tener los usuarios del transporte aéreo.

Observación: Se encuentra en primer trámite constitucional desde el 9 de octubre de 2012.

c. Boletín N° 8993-03:

El proyecto presentado por los Senadores Muñoz Aburto, Sabag y Tuma el 13 de junio de 2013. Pretende modificar el artículo 2 incorporando una letra c) a la Ley N° 19.496 que solo incluyó aquellos arrendamientos en los que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o goce de un inmueble por periodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo. Debería incorporar a "los actos o contratos del mismo carácter en que el proveedor sea un corredor de propiedades o ejerza actividades comerciales de la misma naturaleza, cualquiera sea el lapso de duración de aquéllos y las características del inmueble, siempre que se hayan entregado con fines habitacionales."

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

d. Boletín N° 9221-03:

El presente proyecto presentado por el Senador Navarro el 18 de diciembre de 2013. Pretende modificar el artículo 17 agregando un inciso en la Ley N° 19.496 para establecer requisitos que mejoren la comprensión de los contratos por adhesión. Debería incorporarse el inciso: "Asimismo, los contratos deben ser redactados en un lenguaje de fácil lectura, evitando

tecnicismos y otras estrategias que confundan al consumidor, facilitando su comprensión. Se prohíbe la cita o la referencia excesiva a distintos contratos y anexos mediante asteriscos, números u otro tipo de siglas. Las cláusulas que violen esta norma se interpretarán siempre en favor del consumidor, y en caso de ser capciosas, engañosas o de difícil inteligencia, se tendrán por no escritas”.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

e. Boletín N° 9222-03:

La iniciativa presentada por el Senador Navarro el 18 de diciembre de 2013. Pretende modificar el inciso primero del artículo 17 de la Ley 19.496, para aumentar las exigencias sobre legibilidad de los contratos. Modificándolo de la siguiente manera: a) Reemplázase el guarismo “2,5” por “3,5”. b) Agréguese entre las voces “léxico” y “Las”, luego del punto seguido y finalizado con otro punto seguido, la siguiente fórmula: “Asimismo, los contratos deben resultar fácilmente legibles, atendiendo al contraste entre letra y fondo; formato, estilos o formas de las letras; existencia de timbres de agua o dibujos de fondo, espacios entre letras y entre líneas”

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

f. Boletín N° 9283-03:

El presente proyecto fue presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados el 1 de abril de 2014. Pretende modificar el artículo 12 de la Ley N°19.496 incorporando varios incisos, con el objetivo de prohibir modificar o terminar unilateralmente los contratos de adhesión. Se propone introducir los siguientes incisos segundo, tercero, cuarto y quinto en el artículo 12:

"Se prohíbe al proveedor modificar o terminar unilateralmente los contratos de adhesión o incorporar cláusulas de modificación o término unilateral en tales acuerdos".

"En consecuencia, toda alza de intereses, costos, tarifas, comisiones o cargos por uso, mantención o cualquier otro fin, o cualquiera otra modificación unilateral de los términos originalmente pactados o terminación unilateral, efectuada por el proveedor, será nula, constituirá una infracción y dará derecho al consumidor a ejercer las acciones previstas en la presente ley".

"Los reajustes en los contratos de adhesión deberán estar claramente previstos en el acuerdo original que suscriba el consumidor, y sólo podrán responder a parámetros objetivos fijados por un órgano de la administración del estado, que no dependan del arbitrio del proveedor y que sean directa y fácilmente verificables por el consumidor".

"Si el proveedor propone una modificación o terminación del contrato de adhesión al consumidor, éste tendrá siempre el derecho de aceptarla o rechazarla expresamente y continuar con el acuerdo conforme a los términos originalmente pactados. Se prohíbe al proveedor condicionar la continuidad del contrato de adhesión a la aceptación por el consumidor de las modificaciones que proponga".

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

g. Boletín N° 9454-03:

El proyecto presentado por los Senadores Tuma, Allende, Goic, Espina y Lagos el 15 de julio de 2014. Pretende remplazar el artículo 16 a) de la Ley N° 19.496 y agregar un artículo 17 bis con el fin de regular el procedimiento de modificación de los contratos de adhesión. En este sentido, el proyecto de ley contempla una serie de requisitos copulativos para la validez de cualquier modificación de los contratos de adhesión con el objeto de que el usuario tome una decisión debidamente informada.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

h. Boletín N° 9728-03:

El proyecto presentado por los Senadores Harboe, Pizarro y Tuma el 18 de noviembre de 2014. Pretende agregar un nuevo inciso segundo al artículo 16 de la Ley 19.496, de tal manera que el actual inciso segundo sea el tercero y así sucesivamente. En este nuevo inciso se enumeran cláusulas que se considerarán abusivas en los contratos de adhesión, declarándolas nulas.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

iii) Información y publicidad:

En este ámbito el legislador ha tratado de evitar una práctica publicitaria habitual, que es ofrecer productos y servicios con prestaciones que resultan atractivas para los consumidores, pero son engañosas. Los proyectos de ley impulsados en esta materia fueron 5.

a. Boletín N° 8300-03:

El proyecto fue presentado por la Senadora Lily Pérez el 14 de mayo de 2012. Pretende modificar el párrafo 1° del Título III, sobre información y publicidad de la ley N°19.496 incorporando un nuevo artículo 28 C con el siguiente tenor literal: “Toda acción publicitaria en que se ofrezcan viviendas destacando una determinada vista asociada a las mismas, sin que ésta se encuentre legalmente garantizada, deberá contener una clara y precisa leyenda que señale que el proveedor no garantiza que la vista se mantenga en el futuro”.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

b. Boletín N° 9193-03:

El presente proyecto fue presentado por el Senador Navarro el 17 de diciembre de 2013. Pretende modificar el artículo 3 de la ley N°19.496 agregando un inciso final cuyo tenor será: “Con todo, los consumidores podrán grabar o registrar, mediante cualquier medio tecnológico idóneo, las conversaciones o comunicaciones orales o escritas con su proveedor, o con las personas o empresas que este disponga al efecto, respecto a reclamos o preguntas acerca de los productos o servicios ofrecidos o contratados. Cuando la empresa registre o grabe tales comunicaciones, deberá entregar una copia íntegra al consumidor si este la requiere, en un soporte o mediante cualquier medio electrónico usual, gratuitamente”.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

c. Boletín N° 9510-03:

El presente proyecto presentado por el diputado Nicolás Monckeberg el 19 de agosto de 2014. Pretende introducir un nuevo artículo en la Ley N° 19.496, con el objetivo de exigir a los proveedores de servicios alimenticios que mantengan a disposición de todo el público un registro que contenga todas las resoluciones donde indiquen los procedimientos de fiscalización que se han efectuado por parte de la autoridad sanitaria en los últimos 3 años

calendarios. El nuevo artículo 12 B tendrá el siguiente tenor: “Los establecimientos comerciales donde se consuman y expendan alimentos, deberán tener a disposición de los consumidores en un lugar de acceso público, un registro que contenga todas las resoluciones recaídas en procedimientos de fiscalización que hubiesen sido objeto por parte de la autoridad sanitaria en los últimos 3 años calendarios”.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

d. Boletín N° 9709-03:

El presente proyecto presentado por el diputado Joaquín Lavín el 10 de noviembre de 2014. Pretende introducir un nuevo artículo en la ley N° 19.496, con el objeto de exigir a las empresas proveedoras de servicios que proporcionen información sobre la suspensión de los mismos, en las boletas que emitan. Incorpórese un nuevo artículo 3 quáter, de la siguiente manera:

“En el caso de las prestaciones de servicios de cable, internet, telefonía y cualquier otro que deba ser pagado mes a mes, la institución proveedora del servicio deberá especificar en la boleta respectiva, el tiempo en que estuvo suspendido, como asimismo las razones de dicha suspensión”.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

e. Boletín N° 9736-03:

El presente proyecto fue presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados el 25 de noviembre de 2014. Pretende modificar el inciso uno del artículo 28 B de la Ley N° 19.496, en el sentido que se señale de manera clara la opción de recepción o rechazo de publicidad de bienes y servicios por correo electrónico al consumidor. Incorpórese en el inciso 1° del artículo 28 B de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, entre la palabra “válida” y la letra “a” seguido de una coma (,) la siguiente oración: “legible y que ocupe un lugar destacado en el anuncio”.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

iv) Regulación de servicios:

Tres proyectos de ley se presentaron para regular de una forma más específica determinados servicios, como telecomunicaciones y sobreventa de pasajes aéreos.

a. Boletín N° 8262-03:

El proyecto fue presentado por los Senadores Alvear y Escalona el 27 de abril de 2012. Pretende modificar el artículo 49 de la Ley N° 19.496 incorporando un nuevo párrafo 5° que regule los servicios de atención al consumidor prestados por agentes comerciales telefónicos. Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

b. Boletín N° 8280-15:

El proyecto fue presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados en mayo de 2012. El objetivo del proyecto es proteger los derechos de los suscriptores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones de la modalidad de prepago para lo que propone agregar un nuevo artículo 27 bis a la Ley N° 18.168 General de Telecomunicaciones. Observación: El proyecto se encuentra en segundo trámite constitucional.

c. Boletín N° 8602-03:

El presente proyecto fue presentado por el Senador Chahuán el 1 de octubre de 2012. Pretende modificar el artículo 23 de la ley N° 19.496, suprimiéndose su oración final que es del siguiente tenor: “con excepción del transporte aéreo”, con el fin de someter la sobreventa de pasajes en los vuelos a los procedimientos de la Ley N° 19.496. Además de modificar el artículo 133 del Código Aeronáutico con este mismo fin. Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

v) Obligaciones y sanciones para el proveedor

Proyectos de ley que establecen obligaciones para los proveedores y contemplan sanciones para éstos en caso de incumplimiento de la ley. Se presentaron 5 proyectos relacionados con esta materia.

a. Boletín N° 8826-03:

El proyecto presentado por la Senadora Pérez San Martín el 7 de marzo de 2013. Pretende modificar el artículo 5 de la Ley N° 19.496, agregando el siguiente inciso final: “Los establecimientos comerciales o empresas de recreación como pubs, discotecas, centros de eventos, parques de diversiones, etc., que no cumplan con las medidas de seguridad a que se refiere el inciso primero de este artículo, deberán ser multadas por la autoridad competente e indemnizar civilmente a los consumidores en virtud del artículo 50 inciso 2 de la presente ley sin perjuicio de las responsabilidades penales que puedan concurrir”, con el fin de sancionar a las empresas de recreación o afines cuando no cumplan con las medidas de seguridad a las que tiene derecho el consumidor.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

b. Boletín N° 9251-03:

El proyecto presentado por el Senador Chahuán el 31 de enero de 2014. Pretende modificar los artículos 37, 39 y 39B de la Ley N° 19.496, referente al párrafo 3° denominado “Del crédito al consumidor” en donde se regulan las cobranzas extrajudiciales. En su artículo 37, intercálase a continuación del inciso quinto, un inciso sexto nuevo, pasando el actual sexto a ser séptimo, del siguiente tenor: “Tampoco se podrán emplear en las actuaciones de cobranza extrajudicial los procedimientos anteriormente descritos, cuando se trate de obtener el cobro de deudas cuyas acciones estén prescritas”. En su artículo 39, reemplácese la oración “el inciso quinto del artículo 37” por la oración “los incisos quinto y sexto del artículo 37”. En el inciso final de su artículo 39 B, reemplácese la oración “cuarto y quinto”, por la oración “cuarto, quinto y sexto”. Con el objeto de sancionar a los que efectúan procedimientos de cobranza por deudas prescritas.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

c. Boletín N° 9282-03:

El proyecto fue presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados el 1 de abril de 2014. Pretende modificar el artículo 21 de la Ley N° 19.496, remplazándose el inciso segundo respecto al derecho de reparación gratuita del bien, este debe verificarse dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto contra el vendedor, fabricante

o importador, en la modificación se pretende que se informe en un plazo razonable el tiempo de estimado de reparación. Para ello al punto seguido a la palabra "importador" se pondrá una coma y se agregará, a continuación, la siguiente frase "quienes, en un plazo no superior a siete días, deberán informar al consumidor la causa de la deficiencia del bien y el plazo estimado de reparación".

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

d. Boletín N° 9743-03:

El presente proyecto fue presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados el 26 de noviembre de 2014. Pretende modificar la ley N° 19.496 con el propósito de establecer medidas de protección en favor de los consumidores que adquieren cilindros de gas domiciliario, para ello se agrega un artículo 13A: "Establézcase la obligación a las empresas distribuidoras de gas, que al momento de la venta de un cilindro, éste y el que se entrega por parte del consumidor, deben ser pesados al intercambiarse con el adquirente y en presencia de éste. Esto, a fin de determinar el peso exacto del gas vendido y del remanente de gas restante en el cilindro entregado por el comprador.

Las empresas vendedoras de gas en cilindros deberán cobrar a los consumidores la cantidad precisa de gas licuado que resulte entre la diferencia del que se suministra por parte del vendedor y del que queda contenido en el cilindro que se entrega por parte del comprador.

Para estos efectos todo local y vehículo de expendio deberá contar con una balanza, la que debe encontrarse en un lugar visible a fin de que en presencia del adquirente pueda constatar lo anterior. Además deberá informarse de manera clara y visible la tara, o peso del cilindro metálico, correspondiente a cada uno de los distintos tipos de contenedores de gas."

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

e. Boletín N°9803-03:

El presente proyecto presentado por el Senador Navarro el 17 de diciembre, 2014. Pretende modificar la Ley N° 19.496, para ello se agrega un nuevo artículo 28C: "Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, emite

contenidos machistas o que denigren la dignidad de la mujer. El proveedor anunciante será responsable de las convocatorias o selección de reparto en que se incurra en racismo o discriminación de cualquier tipo”. Un nuevo artículo 34 bis: “La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios no podrá incorporar contenidos machistas o que denigren la dignidad de la mujer”. Y un nuevo artículo 24 bis: “Las infracciones de los artículos 28C y 34 bis, se sancionarán con multa de 1000 a 2000 unidades tributarias mensuales. El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor anunciante que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.” Todos ellos con el fin de sancionar el uso en la publicidad comercial con mensajes o contenidos que denigran la dignidad de la mujer.

Observación: No ha tenido movimiento desde su presentación.

ANÁLISIS PROYECTOS DE LEY PRESENTADOS (2010-2014):

Además de los proyectos que se acaban de referir, hubo esfuerzos por parte de los legisladores para aumentar las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, y ampliar la aplicación de la Ley del Consumidor a otras áreas como en materia de construcción e incorporar otras instituciones, como Servicios de Notarías y Conservador de Bienes Raíces. También se puede identificar un interés en materia de educación superior, hubo dos intentos de eliminar los cobros que realizan estas instituciones en el proceso de titulación de sus estudiantes, aunque no prosperaron. Y, por último, se agregan regulaciones a las operaciones crediticias, tratos con instituciones bancarias y cajas de compensación tanto a la hora de otorgar dichos créditos como para el cobro.

Por otra parte, se puede señalar que un número importante de proyectos de ley presentados no tienen movimiento legislativo alguno desde su presentación. Esto último obedece a que por lo general son iniciativas presentadas por un solo parlamentario, sin que exista el apoyo de una bancada o de un grupo de legisladores de diferentes partidos.

Cabe destacar, que varias de las iniciativas presentadas fueron de alguna manera incorporadas en el proyecto de reforma al SERNAC, si bien no son proyectos que se hayan fusionados con

dicha ley, si apuntaban en la misma línea, ya sea ampliando plazos de prescripción o aumentando las multas de ciertas infracciones.

En definitiva, el número de proyectos de ley se puede considerar numeroso, pero con una baja tasa de aprobación. Para evitar esto último, se debe aunar los criterios y determinar las prioridades para el siguiente periodo legislativo, desarrollando un trabajo transversal con las diferentes bancadas.

2. PROYECTOS DE LEY PERIODO 2015 – 2017.

Los principales asuntos sobre los que versaron los proyectos de ley presentados durante el período 2015-2017 fueron: i) procedimiento, ii) estacionamientos, c) publicidad e información, d) cobranza, pagos y precios, e) servicios y transporte.

i) Procedimiento:

Los proyectos de ley presentados durante el periodo en estudio relativos al procedimiento suman un total de 5. A continuación realizaremos una breve reseña de dichos proyectos.

a. Boletín N°10111-03:

Este proyecto fue presentado en junio de 2015 por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados y tiene como objetivo otorgar prioridad a las causas iniciadas por peticiones del SERNAC o asociaciones de consumidores y que sustenten intereses colectivos, dándoles preferencia para su vista y fallo en los tribunales de alzada.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 50 de la Ley N° 19.496: “Las acciones en que se promueva la protección de intereses colectivos y difusos tendrán preferencia para su vista y fallo en los tribunales de alzada”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

b. Boletín N°10632-03:

Proyecto presentado en mayo de 2016 por Parlamentarios de la Cámara de Diputados; su objetivo es ampliar los plazos de prescripción para las acciones derivadas de la infracción de las normas establecidas en la Ley N° 19.496.

El proyecto señala: Modifíquese en inciso 1° del artículo 26 de la Ley N° 19.496 cambiando la expresión “6 meses” por la de “un año tratándose de acciones ejercidas a título individual y 2 años respecto de acciones sustentadas en un interés colectivo o difuso”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

c. Boletín N°10809-03:

Este proyecto fue presentado en julio de 2016 a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados y tiene como objetivo eliminar la figura procesal de la tacha de testigos en materia de consumo, al no ser una institución concordante con el principio de la valoración de la prueba conforme a la sana crítica que se aplica en los procedimientos de consumo.

El proyecto señala: Modifíquese el inciso 2° del artículo 50C de la Ley N° 19.496 eliminándose la coma después de la palabra “presentación” reemplazándose por una “y” y elimínese la expresión “y tacha”. De tal manera que el inciso 2° quedaría redactado así: “En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación y examen de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

d. Boletín N°10909-03:

Este proyecto fue presentado por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en septiembre de 2016 y su objetivo es aumentar en dos meses el plazo de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional cuando el afectado sea un adulto mayor.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo inciso 2° al artículo 26 de la Ley N° 19.496 pasando el actual inciso 2° a ser 3° y éste 4° de conformidad con el siguiente tenor: “En caso que el afectado sea un adulto mayor, el plazo de prescripción establecido en el inciso anterior se aumentará en dos meses”.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

e. Boletín N°11061-03:

Proyecto fue presentado por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en diciembre de 2016 y tiene como objetivo mejorar el catálogo de derechos del consumidor; en consecuencia, propone: a) aumentar las multas aplicables a las empresas y permitir que el sentenciador las defina con base en la relevancia social del perjuicio ocasionado; b) aumentar el plazo para la presentación de acciones hasta 2 años en caso de demandas individuales y 4 años para las colectivas; c) aumentar la cuantía de los fallos inapelables de las 10 UTM a las 25 UTM; d) endurecer el control y sanciones a la publicidad engañosa; e) sancionar la reincidencia de los infractores aumentando un 25% la multa establecida; f) eliminar la inhabilidad del afectado para ser testigo en su causa; g) permitir que el juez pueda distribuir la carga de la prueba conforme disponibilidad y facilidad probatoria de cada parte; h) permitir como medida precautoria excepcional que, el cobro que realiza la empresa proveedora en aquella materia objeto de juicio, pueda ser suspendido una vez decretada la admisibilidad de la demanda y hasta la sentencia definitiva; i) otorgar a las asociaciones de consumidores el carácter de instituciones de interés público según la Ley N° 20.500; j) traspasar al fondo concursable por las asociaciones de consumidores los remanentes no transferidos ni reclamados procedentes de soluciones alcanzadas en mediaciones o juicios colectivos; k) permitir que las asociaciones de consumidores puedan celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos y destinar sus beneficios a financiar sus actividades; l) permitir que los representantes legales, socios y directores de las asociaciones de consumidores puedan ser remunerados cuando realicen funciones destinadas a cumplir con los objetivos de la asociación.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

ii) Estacionamientos:

Los proyectos de ley que introducen modificaciones al cobro de servicios de estacionamientos son 7.

a. Boletín N° 11133 -03:

Proyecto de ley presentado por el Senador Francisco Chahuán en marzo de 2017; sus objetivos son: liberar de pago del estacionamiento en los centros comerciales durante un

período máximo de 90 minutos, a los usuarios que hayan adquirido productos o utilizado servicios en éste y establecer la responsabilidad de los proveedores del servicio de estacionamiento en caso de hurto, robo o daño en los vehículos eliminado el requisito de la falta de medidas de seguridad adecuadas.

El proyecto señala: Reemplácese el apartado b) del N° 1 del artículo 15 A de la Ley N° 19.496, por el siguiente: "Cobro por tramo de tiempo vencido, no pudiendo establecer un período inicial inferior a treinta minutos. Los siguientes tramos o períodos no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno. A contar de los primeros treinta minutos y hasta los noventa minutos de permanencia en estas dependencias, el usuario quedará liberado del pago, exhibiendo una boleta debidamente emitida por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial que sirven a los estacionamientos, en que conste haber adquirido algún producto o usado de la prestación de algún servicio"

Reemplácese el texto del N° 5 del artículo 15 A de la Ley N° 19.496, por el siguiente: "Si con ocasión del servicio, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley."

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

b. Boletín N° 11148-03:

Proyecto presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en marzo de 2017; tiene como objetivo establecer un período de gratuidad en los estacionamientos proporcionados por establecimientos que deban contar con un número mínimo de estacionamientos según la Ley General de Urbanismo y en los que este servicio sea accesorio a su giro principal así como establecer la responsabilidad de los proveedores del servicio de estacionamiento en caso de hurto, robo o daño en los vehículos eliminado el requisito de la falta de medidas de seguridad adecuadas.

Observaciones: este proyecto ha sido refundido con los presentados en los Boletines números 11150-03,11149-03,11194-03 y se encuentra en el primer trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.

c. Boletín N° 11149-03:

Este proyecto fue presentado en marzo de 2017 a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es establecer que el estacionamiento en centros comerciales será liberado cuando el consumidor adquiriera algún producto o utilice algún servicio por un monto no inferior a 0,25 UF de los proveedores ubicados en el centro comercial e incorporar una norma que sancione a quienes induzcan al consumidor a engaño o error respecto del contenido de un texto legal relativo a derechos y deberes de los consumidores.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo inciso final al artículo 15 A de la Ley N° 19.496 “En el caso de estacionamientos de centros comerciales, malls, strip centers y supermercados, durante la primera hora de permanencia, el usuario estará liberado del pago exhibiendo una boleta por un monto no inferior a 0,25 UF, debidamente emitida por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial que sirven a los estacionamientos. En lo demás, se registrarán por las disposiciones señaladas precedentemente”; incorpórese un párrafo final al inciso segundo del artículo 24 de la Ley N° 19.496: “En el caso de la letra g) del artículo 28, la sanción se aumentará al doble” e incorpórese una letra g) al artículo 28 Ley N° 19.496 “El contenido de un texto legal relativo a los derechos y deberes de los consumidores”.

Observaciones: este proyecto ha sido refundido con los presentados en los Boletines números 11150-03,11148-03,11194-03 y se encuentra en el primer trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.

d. Boletín N° 11150-03:

Fue presentado en marzo de 2017 a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados y su objetivo es establecer periodos de estacionamiento gratuito para aquellos usuarios del estacionamiento en centros o complejos comerciales cuando adquieran bienes o servicios en el mismo por determinados montos.

El proyecto señala: Agréguese un artículo 15 D a la Ley N° 19.496: “Artículo 15 D.- Sin perjuicio de lo señalado en los numerales 1, 2, 4, 5, y 6 del artículo 15 A, los proveedores de bienes y servicios de centros o complejos comerciales que ofrezcan a sus consumidores y usuarios servicios de estacionamiento por los que cobren un precio o tarifa, deberán otorgar un periodo inicial liberado de 60 minutos a aquellos consumidores que acrediten la

adquisición de sus bienes o servicios por un valor igual o superior a un octavo de unidad tributaria mensual, siempre y cuando dicho consumo se haya verificado durante el periodo en el que se hizo uso del servicio de estacionamiento. El periodo liberado se extenderá hasta 120 minutos respecto de aquellos consumidores que acrediten la adquisición de bienes o servicios por un valor igual o superior a un cuarto de unidad tributaria mensual”.

Observaciones: este proyecto ha sido refundido con los presentados en los Boletines números 11149-03,11148-03,11194-03 y se encuentra en el primer trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.

e. Boletín N° 11154-03:

Este proyecto fue presentado por iniciativa del Senador Alejandro Navarro en marzo de 2017 y tiene como objetivo eximir del cobro por el uso de estacionamientos en aquellos establecimientos que, según la Ley General de Urbanismo y Construcciones, deben contar con estacionamientos para ejercer su actividad; durante un determinado lapso de tiempo la exención no estará sujeta a condición y en otros la exención estará sujeta a la adquisición de bienes o servicios en el establecimiento por parte del consumidor. También pretende establecer la responsabilidad de los proveedores del servicio de estacionamiento en caso de hurto, robo o daño en los vehículos eliminado el requisito de la falta de medidas de seguridad adecuadas.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

f. Boletín N° 11155-03:

El proyecto fue presentado por moción del Senado en marzo de 2017. Sus objetivos son: a) eximir de cobro del estacionamiento al consumidor durante un lapso de 2 horas. b) Ampliar la regla existente respecto de los recintos de salud a toda paciente que sea sometido a atención; c) tarificación por minuto en los estacionamientos existentes en los bienes nacionales de uso público; d) establecer la responsabilidad de los proveedores del servicio de estacionamiento en caso de hurto, robo o daño en los vehículos eliminado el requisito de la falta de medidas de seguridad adecuadas.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

g. Boletín N° 11194-03:

Este proyecto fue presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en abril de 2017. Su objetivo es impedir que los centros comerciales cobren por el estacionamiento a los trabajadores de las tiendas existentes en éstos durante su horario de trabajo.

El proyecto señala: Agréguese un artículo 15 D a la Ley N° 19.496: “Los centros comerciales que realicen cobro de estacionamientos en ningún caso podrán cobrar por este concepto a aquellos que acrediten su condición de trabajadores de las tiendas que funcionen en dicho lugar mientras dure su horario de trabajo.”

Observaciones: este proyecto ha sido refundido con los presentados en los Boletines números 11150-03,11149-03,11148-03 y se encuentra en el primer trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.

iii) Publicidad e información:

Proyectos de ley que hacen referencia al derecho de información y a la publicidad son 9. Llama la atención el creciente interés por proteger la vida privada de los consumidores y sancionar el uso de estereotipos negativos hacia las mujeres.

a. Boletín N° 10133-03:

Este proyecto se presentó por moción de Senadores en junio de 2015 y tiene como objetivo impedir que las empresas de publicidad masiva vulneren, en sus actuaciones, el derecho a la privacidad del que gozan los consumidores. En este sentido el proyecto pretende reformar la Ley N° 19.496 para impedir que los proveedores accedan y usen números de teléfono y direcciones de correo electrónicos privados; envíen información publicitaria sin consentimiento expreso del consumidor y realicen comunicaciones telefónicas en determinados días y horarios.

Observaciones: el proyecto se encuentra en el segundo trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.

b. Boletín N° 10418-03:

El proyecto, presentado en noviembre de 2015 por Parlamentarios de la Cámara de Diputados, tiene como objetivo modificar la Ley N° 19.496 para incorporar al contrato de compraventa las condiciones ofrecidas en la publicidad, en donde deberá constar de manera clara la superficie total de la vivienda.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo artículo 28 C a la Ley N° 19.496 de conformidad con el siguiente texto: “En la venta y publicidad de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias o por el Servicio de Vivienda y Urbanismo en su caso, deberá indicarse claramente la superficie total del inmueble, individualizando los metros útiles de la propiedad con especificación del metraje de ésta destinado a la habitación, de terrazas, bodegas y estacionamiento.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

c. Boletín N° 10551-03:

El proyecto fue presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en marzo de 2016. Su objetivo es prohibir la publicidad que promueva estereotipos negativos hacia la mujer.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo artículo 28 C a la Ley N° 19.496 en los siguientes términos: “Artículo 28 C. Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario promueve estereotipos negativos hacia la mujer.”

Observaciones: el proyecto se encuentra en el segundo trámite constitucional ante el Senado.

d. Boletín N° 10591-03:

Este proyecto fue presentado en marzo de 2016 a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es perfeccionar el mecanismo que permite a los consumidores negarse a recibir comunicaciones promocionales o publicitarias de proveedores.

El proyecto señala: reemplácese el inciso final del artículo 28 B de la Ley 19.496 del siguiente modo: “disponer de un mecanismo por medio del cual los consumidores puedan, antes de recibir la comunicación, manifestar su voluntad al proveedor de la negativa a funcionar como receptores para esa comunicación en particular y para que se suspenda su envío en el futuro,

situación en la cual, el proveedor deberá eliminar los datos de los consumidores que le permitieron contactarlos y deberá además dejar registro de estas negativas. Esta declaración deberá poder hacerse utilizando el mismo medio de comunicación que utilizare el proveedor para intentar hacer llegar la comunicación al consumidor y el proveedor.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

e. Boletín N° 10724-03:

Este proyecto fue presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en mayo de 2016. Su objetivo es establecer una obligación para los oferentes de bienes y servicios en relación con la información de precios de productos y servicios comercializados por internet en días especiales de ofertas.

El proyecto señala: incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 12 A de la Ley N° 19.496 de conformidad con el siguiente texto: “Las empresas oferentes de bienes y servicios deberán informar, a lo menos con 15 días de antelación al Servicio Nacional del Consumidor, el listado de precios de sus productos comercializados a través de internet en aquellos días especiales de oferta”.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

f. Boletín N° 10742-03:

Este proyecto fue presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en junio de 2016. Su objetivo exigir al proveedor información sobre los precios anteriores de los productos en los casos de ofertas especiales de éstos.

El proyecto señala: incorpórese un nuevo artículo 35 A a la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor: “El proveedor de cualquier bien o servicio que quiera promocionar su venta por medio de alguna oferta, deberá informar y publicar con claridad en todo medio o punto de venta la historia de los dos valores mínimos, en los cuales se ha comercializado el mismo producto o servicio, durante los últimos doce meses anteriores. Así mismo deberán estar debidamente separados, de manera que no pueda, razonablemente, existir error entre los que son objeto de una y otra oferta o los que no lo son.

Se exceptuarán de esta disposición todo producto o servicio nuevo sin historial, esto es, aquel que no haya sido comercializado anteriormente total o parcialmente, como bien o servicio

individual o como parte de un paquete de productos o servicios. La modificación de un bien o servicio existente, por ende ya comercializado, podrá ser considerado nuevo sin historial, solo si es modificado en su esencia, en al menos, en un treinta por ciento.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

g. Boletín N° 10898-11:

Este proyecto, presentado en septiembre de 2016, a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados tiene como objetivo establecer la obligatoriedad de señalar en el etiquetado de las bebidas alcohólicas una alerta sobre los altos niveles de calorías que contienen dichas bebidas.

El proyecto señala: Modifíquese el artículo 35 de la Ley N° 19.496 incorporando un inciso 2°, pasando a ser el actual inciso 3° y sucesivamente con el siguiente tenor: “Asimismo, los productores o fabricantes, distribuidores e importadores de bebidas alcohólicas, estarán obligados a informar en los envases de estos, si sus productos son altos en calorías, azúcares, sodio, o bien, cualquiera otra mención relevante aplicable en estos casos, según los parámetros y la forma dispuesta en el Reglamento Sanitario de los Alimentos. Para el caso de las bebidas alcohólicas importadas, esta obligación deberá ser cumplida desde la finalización de los trámites aduaneros pertinentes para su ingreso al país.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

h. Boletín N° 10917-15:

Este proyecto fue presentado por el Senador Alejandro Navarro en octubre de 2016. Su objetivo es impedir que el volumen de la publicidad emitida en la televisión sea superior al del programa inmediatamente anterior.

El proyecto señala: Agréguese un nuevo artículo 28 C a la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “Los proveedores de toda comunicación promocional o publicitaria transmitida por televisión deberán velar porque el nivel sonoro de las mismas no sea superior al nivel medio del programa inmediatamente anterior.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

i. Boletín N° 10972-03:

El proyecto fue presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en noviembre de 2016. Su objetivo es exigir a los proveedores de bienes y servicios que proporcionen a los consumidores la información esencial y necesaria en caso de promociones o liquidaciones.

El proyecto señala: Incorpórese un inciso 2° en el artículo 12 de la Ley 19.496: “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 accesorio. Adicionalmente deberá informarse del stock y el tiempo de cada una de las ofertas, rebajas y/o promociones.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

iv) Cobranza, pagos y precios:

Tanto el medio de cobranza como la regulación del medio de pago y la aproximación del precio son materias en las que se ha tratado regular en este periodo. En total 7 proyectos de ley fueron presentados en esta línea

a. Boletín N°10350-03:

Este proyecto fue presentado en octubre de 2015 a iniciativa del diputado Gaspar Rivas. Pretende modificar el artículo 37 de la Ley 19.496 con el objetivo de otorgar mayor protección a los consumidores en materia de otorgamiento y cobranza de créditos de consumo.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

b. Boletín N°10399-03:

El proyecto fue presentado por iniciativa de los Senadores Manuel José Ossandón y Eugenio Tuma en noviembre de 2015. Tiene como objetivo la modificación de la Ley 19.496 así como el D.F.L. N° 3 que fija el texto refundido de la Ley General de Bancos con el objetivo de garantizar el acceso a distintos sistemas de pago y operaciones bancarias.

Observaciones: el proyecto se encuentra en el primer trámite constitucional ante el Senado.

c. Boletín N°10435-03:

El proyecto fue presentado por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en diciembre de 2015. Su objetivo es derogar la disposición que permite a los proveedores de productos o servicios financieros otorgar descuentos o beneficios asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por éstos.

El proyecto señala: Suprímase el inciso final del artículo 17 H de la Ley N° 19.496 en el siguiente sentido: “Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.”, pasando el punto seguido, que aparece a continuación de la palabra “giro”, a ser punto aparte”.

Observaciones: el proyecto se encuentra en el primer trámite constitucional ante el Senado.

d. Boletín N°10538-03:

El proyecto fue presentado a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en enero de 2016. Su objetivo es prohibir ciertas prácticas de cobranza respecto de los deudores.

El proyecto señala: Reemplácese el inciso 6° del artículo 37 de la Ley N° 19.496 por el siguiente: “Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales, como tampoco escritos timbrados por un Tribunal de la República sin que sea por intermedio de un Receptor Judicial o funcionario notificador competente; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que dé cuenta de la morosidad; visitas o más de dos llamados telefónicos diarios a la morada o lugar de trabajo del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

e. Boletín N°10673-03:

Este proyecto fue presentado en mayo de 2016 a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es disponer que, en aquellos casos en los que empresario no disponga de circulante para entregar el cambio exacto al consumidor, el precio final del bien o servicio se ajuste a la cantidad inmediatamente inferior que permita cerrar el precio en un múltiplo de 10. Debiendo publicitarse esta disposición en los establecimientos mediante carteles o publicaciones permanentes.

El proyecto señala: Agréguese un artículo 34 bis a la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “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.”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

f. Boletín N°10880-03:

Este proyecto fue presentado por Parlamentarios de la Cámara de Diputados en septiembre de 2016. Su objetivo es establecer la obligación de que las llamadas realizadas por empresas vinculadas al ámbito financiero o de la salud para ofrecer servicios, o realizar cobranzas sean realizadas por empresas de call center establecidas en Chile.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo artículo 3 quáter en la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “Las llamadas realizadas por empresas vinculadas al rubro financiero o de salud para el ofrecimiento de contratos o para efectuar cobranzas no podrán ser efectuadas por empresas de call center establecidas fuera del territorio de la república”.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

g. Boletín N°11083-03:

Este proyecto fue presentado en enero de 2017 por Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es limitar los gastos que pueden ser cobrados a los consumidores en

concepto de cobranza extrajudicial en las operaciones de crédito al consumo y aumentar la penalización por no haber realizado la gestión útil exigida por la Ley N° 19.496.

El proyecto señala: reemplácese el inciso 2° del artículo 37 de la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor: “No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, un monto mayor al 3% del valor de lo adeudado, cualquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales. Este gasto de cobranza sólo se podrá aplicar transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza”. Y reemplácese el inciso 3° del artículo 37 de la norma referida en el siguiente sentido: “0,5 unidades de fomento”.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

v) Servicios y transporte:

Existe interés en regular ciertos servicios, como el servicio de transporte interurbano cuando crece la demanda en época estival, así como regular la compensación debida a los usuarios en caso de suspensión de servicios básicos. También se pretende regular, la prestación servicios de salud a domicilio y permitir la aplicación de la ley del consumidor a la medicina veterinaria. Los proyectos de ley presentados en total son 6.

a. Boletín N° 9980-03:

Este proyecto, presentado por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados, en abril de 2015 tiene como objetivo permitir la transferencia de un pasaje aéreo por parte de su titular a un tercero en determinadas condiciones.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “No obstante lo indicado en el inciso anterior, se faculta al titular de un billete de pasaje para el transporte aéreo de personas para transferirlo a un tercero a lo menos con 12 horas de antelación a la salida del vuelo. Este traspaso deberá ejecutarse en oficinas de la compañía aérea respectiva”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

b. Boletín N° 9991-03:

Este proyecto fue presentado en abril de 2015 por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es establecer una compensación en favor de los usuarios de servicios como teléfono, cable, internet, agua o luz en caso de suspensión injustificada de tales servicios.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo artículo 3° quater a la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “Respecto de servicios tales como teléfono, cable, internet, agua o luz, el usuario tendrá derecho a reclamar compensaciones económicas por la suspensión del servicio inimputable a este, evento en el cual la empresa oferente deberá proceder a la rebaja proporcional del monto mensual cobrado por tales servicios”.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

c. Boletín N° 10143-03:

El proyecto fue presentado por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados en junio de 2015. Pretende establecer un límite máximo en el alza de las tarifas de los pasajes de transporte público interprovincial, interurbano y rural de pasajeros en épocas de alta demanda.

El proyecto señala: Agréguese un inciso 6° al final del artículo 30 de la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “Las empresas que prestan servicios de transporte público interprovinciales, interurbanos y rurales no podrán incrementar en forma intempestiva en días previos o durante los días feriados o de vacaciones las tarifas de sus pasajes en más de un 20% de su valor normal. Se entenderá por valor normal aquel que en promedio han aplicado durante los últimos seis meses anteriores al alza en los mismos tramos y recorridos. Estas variaciones de tarifas deberán además comunicarse al Ministerio de Transportes y a los usuarios de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros con una antelación de al menos treinta días al alza respectiva”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

d. Boletín N° 10650-03:

El proyecto fue presentado en mayo de 2016 por Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es establecer una obligación para las entidades oferentes de bienes y servicios regulados por la Ley N° 19.496 para que incorporen mecanismos de atención diferenciada para personas con discapacidad auditiva.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo artículo 15 bis a la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “En todo caso las entidades oferentes de bienes y servicios cuyos actos son regulados en esta ley, deberán incorporar mecanismos de atención diferenciada para personas con discapacidad auditiva consistente en un sistema de videoconferencia en que se emplee el lenguaje de señas u otro mecanismo de comunicación” y un artículo transitorio: “La obligación descrita en el artículo anterior deberá cumplirse en un plazo no superior a 2 años contados desde la publicación de esta ley”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

e. Boletín N° 10957-03:

Este proyecto fue presentado en noviembre de 2016 a iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es establecer como actos sujetos a la Ley N° 19.496 aquellos celebrados con ocasión de la contratación de servicios de medicina veterinaria.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo inciso final en el artículo 2 de la Ley N° 19.496 con el siguiente tenor literal: “Asimismo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en materia de medicina veterinaria”.

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

f. Boletín N° 11046-03:

Este proyecto fue presentado en diciembre de 2016 por iniciativa de Parlamentarios de la Cámara de Diputados. Su objetivo es establecer el deber de que las entidades que prestan servicios de salud a domicilio se inscriban en el registro de centros médicos que mantiene la Superintendencia de Salud.

El proyecto señala: Incorpórese un nuevo artículo 3 quáter en la Ley N° 19.496 con el siguiente texto: “En el caso de la contratación de servicios de salud a domicilio la entidad

prestadora deberá estar debidamente inscrita en el registro que al efecto mantiene la Superintendencia de Salud”

Observaciones: El proyecto no presenta movimiento desde su presentación.

ANÁLISIS PROYECTOS DE LEY PERIODO (2015-2017):

Durante este periodo es posible destacar el énfasis puesto en la regulación de la contratación electrónica. En este sentido, se detectan al menos tres iniciativas que se han presentado para aumentar su regulación, las cuales profundizan en buscar un grado de información idóneo para no inducir a los consumidores al error en la compra de estos productos, ampliar los plazos para el derecho de retracto y devolución de productos.

Por otra parte, debido a los diversos estudios relacionados con el creciente sobreendeudamiento en la población chilena, se constata el interés de abordar este problema con distintas medidas, como lo son aumentar las exigencias en materia de otorgamiento de créditos a estudiantes, aumentar la regulación en cuanto a las practicas realizadas por estas empresas, como el ofrecimiento de productos y limitar su campo de acción ampliando la prohibición de acoso telefónico.

Otro de los puntos a destacar, trata sobre las diversas iniciativas tendientes a regular el servicio de estacionamiento, ya sea imponiendo mayores deberes al proveedor, como regulando el precio de estos servicios. Dichas iniciativas fueron muy comentadas durante el año 2017, ya que como es sabido generaron efectos adversos a los buscados, incrementando el valor del servicio. Se puede constatar que no siempre aumentar la regulación mejora la situación de los consumidores, debiéndose ponderar las distintas variables que entran en juego al momento de imponer restricciones, ya sea al cobro de un servicio o producto o imponiendo mayores responsabilidades.

IV. PROYECTOS DE LEY APROBADOS PERÍODO 2010-2017

a) Boletín 7094-03

Inicio 3 de agosto de 2011 mediante Mensaje; Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Cámara de origen fue la Cámara de Diputados.

El proyecto dio lugar a la Ley N° 20.555 que dota de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Publicado el 05 de diciembre de 2011.

MATERIAS: Consumidores, Servicio Nacional del Consumidor, Servicio Nacional del Consumidor Financiero, protección del consumidor. Ley N° 19.496; Ley N° 20.555.

MENSAJE: Los objetivos de este proyecto es fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. El Servicio Nacional del Consumidor estará en condiciones de publicar y actualizar permanentemente en su sitio web las estadísticas e informes con los precios y descripciones de productos que ayuden a los consumidores a estar mejor informados y contar con una variedad de opciones comparables de donde elegir.

LEY APROBADA: en su artículo 1°; incorpora derechos del consumidor al artículo 3° de la Ley 19.496 de productos financieros. Se agregan a esa misma Ley desde el artículo 17 A al L normas que dicen relación con los contratos de adhesión de los productos financieros. Se agrega un Título V que tendrá varios artículos que dicen relación con el llamado sello SERNAC. Se agrega un artículo 59 bis en donde el Director del SERNAC conferirá el carácter de ministros de fe a funcionarios determinados del servicio.

La Ley aprobada en su artículo 2°; crea el llamado Servicio Nacional del Consumidor Financiero dotado de una planta orgánica, con personal especializado, cuya función es la de reforzar el rol que el Servicio Nacional del Consumidor en esta materia, en coordinación con los reguladores sectoriales, para exigir que los proveedores de bienes y prestadores de servicios entreguen información oportuna y eficaz al consumidor y poder otorgar la orientación adecuada a los consumidores.

b) Boletín 7256-03

Inicio 6 de octubre 2010 mediante moción de los Senadores Espina, Matthei, Pérez San Martín, Allamand y García.

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.

MATERIAS: Consumidores; Protección del Interés Colectivo; Ley N 19.496; Ley N 20.543.

MENSAJE: Se propone modificar las causales de admisibilidad de la demanda establecidas en el artículo 52 de la ley sobre protección de los derechos del consumidor que, en los hechos, en una de las principales piedras de tope para una eficaz y correcta tramitación de estos juicios., pues retrasa en forma significativa la tramitación misma de la demanda colectiva, la demora implica mantener o aumentar los perjuicios sufridos por **ellos**.

LEY APROBADA: modifica y agrega incisos a algunos de los artículos que dicen relación con el procedimiento aplicable a la protección del interés colectivo o difuso de la ley 19496; modificó el artículo 52 de la ley, suprimiendo la letra d y los incisos que le siguen. En consecuencia, el juez únicamente hará un análisis formal de la admisibilidad o inadmisibilidad de la demanda, dando una rápida tramitación al procedimiento. Se consagra el llamado a conciliación una vez que se notifica la resolución que declara admisible la demanda, a objeto de que a instancia del juez de la causa inste a las partes a llegar a un acuerdo, y de esta forma poner término inmediato al asunto controvertido, estimándose que el acta en donde conste este acuerdo tendrá el valor de sentencia ejecutoriada.

c) Boletín: 7932-03

Inicio 13 de septiembre de 2011, mediante Mensaje; Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Hacienda. La cámara de origen fue el Senado.

Ley sobre protección a deudores de créditos en dinero N° 20715, publicada: el 13 de diciembre 2013. Refundido con: 7786-03 y 7890-03.

MATERIAS: Interés Máximo Convencional; Operaciones de Crédito de Dinero de Manera Masiva; Caja de Compensación de Asignación Familiar; Compañías de Seguros; Cooperativa de Ahorro y Crédito; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; Tasa de Interés Corriente; Servicio de Impuestos Internos; Valor del Término Aditivo; Ley N° 18.010.

MENSAJE: El objetivo principal de esta iniciativa es reducir la magnitud máxima permitida para los intereses en los créditos de hasta unos \$4,3 millones (200 UF, en pesos, a más de 90 días), con el fin de evitar que se cobren tasas de interés que van más allá de lo que es necesario y se abuse a veces de la falta de preparación y escasez de conocimientos financieros de muchos deudores de esta categoría de créditos, pero cuidando de no perjudicarlos dejándolos fuera del acceso a los mercados formales de crédito, o induciéndolos a aceptar créditos no regulados donde los abusos son la norma y no la excepción. Se pretende descienda en

promedio desde un 51% anual hasta aproximadamente 36% anual, en base a exhaustivas estimaciones realizadas. Este proyecto creará por primera vez un sistema de fiscalización permanente para que dicho máximo sea cumplido no sólo por los bancos, sino también por las casas comerciales y sus tarjetas, por las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y en general cualquiera que ofrezca créditos de dinero de manera masiva.

LEY APROBADA: modifica los artículos 37 y 39 de la Ley N 19.496 acotando los cobros por concepto de cobranza extrajudicial.

También realiza modificaciones a la Ley 18.010 que se aplica a todas las operaciones de crédito de dinero, salvo algunas excepciones establecidas en el artículo 5°. También se aplican a los contratos de venta a plazo indicados por dicha ley. Con las modificaciones la Ley; precisa los conceptos de interés y tasa de interés; Se amplía el número de instituciones que no pueden pactar cualquier forma de reajuste; El nuevo artículo 31, establece que el cumplimiento de lo establecido en esta ley será labor de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y se le aplicará a bancos, casas comerciales y sus tarjetas, las cajas de compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y en general cualquiera que ofrezca créditos de dinero de manera masiva. Asimismo, este artículo determina ciertos requisitos de información para las antedichas instituciones, cuidando en todo caso, la privacidad de dicha información. El artículo 33 establece una multa a beneficio fiscal, que será aplicada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a todas las instituciones señaladas en el artículo 31 en caso de incumplimiento reiterado. La Ley modifica la frecuencia de cálculo de la tasa de interés corriente. El artículo 10 de la Ley 18.010 reconoce el derecho a pagar anticipadamente cualquier deuda. Sin embargo, en operaciones donde el pago anticipado no sea por el total de la deuda, la ley establece un monto de prepago mínimo más reducido ahora será del 20%.

De manera de garantizar el adecuado cumplimiento de la ley N° 18.010, esta ley modifica el D.F.L. N° 3, Ley General de Bancos, para facultar a la Superintendencia a cumplir con esta misión. La Ley también modifica el D.L. N° 830, Código Tributario, de manera de permitir que el Servicio de Impuestos Internos pueda recopilar la información necesaria que requiere la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para cumplir adecuadamente su labor fiscalizadora.

f) Boletín n° 9369-03

Proyecto iniciado el 3 de junio del año 2014 por moción presidencial. El proyecto con fecha 14 de noviembre se encuentra aprobado por el Congreso, faltando el trámite de promulgación.

MATERIA: Los aspectos que aborda el proyecto de ley son diversos, no obstante se puede destacar que tiene como eje central el fortalecimiento del SERNAC, dotándole de nuevas facultades y entregándole competencia para conocer conflictos entre consumidores y proveedores.

MOCIÓN: La moción presentada tenía como ejes los siguientes: 1. Fortalecimiento del SERNAC: esto se cumple entregándoles nuevas facultades tales como: facultad de fiscalizar; facultad de sancionar; facultad para interpretar la ley; facultad para dictar instrucciones de carácter general; facultad para intervenir regulando de mediaciones colectivas; y entregando un nuevo estatuto de nombramiento y remoción para el cargo de Director Nacional del SERNAC. 2. Reemplazo de la competencia de los juzgados de policía local para resolver los conflictos en el ámbito del interés individual del consumidor. 3. Fortalecimiento de las asociaciones de consumidores. 4. Incremento de los montos correspondientes a las multas por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores. 5. Reparación íntegra de los daños causados a los consumidores. 6. aumento en los plazos de prescripción extintiva de acciones que persigan la responsabilidad contravencional.

LEY APROBADA: Si bien como hemos señalado el proyecto se encuentra aprobado, está pendiente el trámite de promulgación y de publicación en el diario oficial para que se transforme en Ley de la República. El proyecto si bien sufrió modificaciones durante su larga tramitación, se mantuvieron los principales ejes. El proyecto de esta forma entrega importantes facultades al SERNAC para fiscalizar y aplicar multas, además le entrega competencia para conocer junto a los Juzgados de Policía Local conflictos entre proveedores y consumidores. Por otra parte se puede destacar que a pesar de las importantes críticas de la academia, se podrá indemnizar el daño moral en juicios colectivos o difusos. Se valora positivamente la ampliación de los plazos de prescripción de la responsabilidad infraccional, pasando de 6 meses a 2 años. Destaca además el importante aumento de los montos 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 y

proveedores, esperando que esta modificación beneficie la relación entre consumidores y proveedores.

e) Boletín n° 9729-03

Inicio 18 de noviembre de 2014. Mediante Moción procedente de la Cámara de Diputados. Ley N° 20.967 regula el cobro de servicios de estacionamiento. Publicada el 17 de noviembre de 2016.

MATERIAS: Consumidores, estacionamientos, Ley N° 19.496.

MOCIÓN: La moción presentada tenía como objetivo modificar la Ley N° 19.496 para regular el cobro de los servicios de parquímetro y estacionamiento en determinados establecimientos. Las razones expuestas para la modificación fueron: a) la existencia de centros comerciales que cobraban el estacionamiento del vehículo desde su entrada y la presencia de letreros declinando la responsabilidad del establecimiento en caso de daños o robos en los vehículos. b) la necesidad de regular el cobro de los parquímetros con base en el tiempo efectivo de permanencia y no en fracciones de tiempo muchas veces no utilizadas.

LEY APROBADA: el artículo 1 introduce los artículos 15 A, 15 B y 15 C en la Ley N° 19.496. En estos artículos se establecen, principalmente: a) normas que regulan el cobro del servicio de estacionamiento (imposibilidad del prestador de realizar redondeos o aproximaciones al alza; posibilidad de fijar período de uso sin cobro, posibilidad de que en los estacionamientos por períodos inferiores a 24 horas el cobro se realice por minuto o tramos; cobro por uso efectivo en caso de pérdida de comprobante de ingreso); b) la responsabilidad civil del prestador del servicio en caso de daños, hurtos o robos en los vehículos consecuencia de la falta de medidas de seguridad; c) prohibición de que los prestadores de servicios de salud de cualquier clase cobren por el estacionamiento en casos de urgencia o cuando el estacionamiento sea utilizado por pacientes con dificultades permanentes o transitorias de desplazamiento; d) En el artículo 15 C se extienden a los estacionamientos existentes en la vía pública ciertas disposiciones contenidas en los números 1, 2 y 3 del artículo 15 A.

El artículo 2 agrega un inciso segundo al artículo 148 de la Ley N° 18.290 en donde se prohíbe expresamente el cobro por tramos de tiempo superior o distinto al efectivamente utilizado en los estacionamientos existentes en la vía pública.

Por último, la norma contiene 3 disposiciones transitorias, dedicadas fundamentalmente, a regular la aplicación de esta norma en los supuestos de estacionamientos concesionados.

d) Boletín N° 10776-10

Ingreso 23 de junio de 2016. Mediante Mensaje; Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Relaciones Exteriores. La cámara de origen fue la Cámara de Diputados.

Aprueba el Primer Protocolo modificadorio del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico. La norma se encuentra pendiente de promulgación y publicación.

MATERIAS: consumidores, comercio electrónico.

MENSAJE: El mensaje propone la modificación del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico suscrita entre Colombia, Chile, México y Perú, con el objetivo general de incorporar nuevas disciplinas y complementar las disposiciones ya existentes en el referido Protocolo Adicional; en consecuencia, esta propuesta modificatoria no se ciñe a materias exclusivamente relacionadas con el Derecho del Consumo si no que se abordan diferentes temas.

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.

Algunos de ellos son: promover la celebración de acuerdos de cooperación, 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, considerar nuevas formas de cooperación conjunta, evaluar las políticas incentivadoras del cumplimiento de las normas de protección al consumidor, adoptar medidas para la protección de la información personal de los usuarios del comercio electrónico, adoptar medidas para proteger a los usuarios frente a mensajes electrónicos comerciales no solicitados y garantizar a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones un suministro acorde con la calidad contratada o establecida por la autoridad competente y en caso de personas con discapacidad, obtener información sobre sus derechos.

V. CONCLUSIONES

Periodo 2010/2014

1. De los 112 proyectos presentados durante el periodo 2010-2014 se aprobaron únicamente 7, lo que representa un 6.25% del total de los presentados. 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.
2. Resulta significativo que el mayor número de proyectos presentados durante este período, con un total de 9, haga referencia a cuestiones relativas a procedimiento. Este hecho pone de relieve la importancia de garantizar una protección efectiva e íntegra de los derechos del consumidor mediante el establecimiento de un procedimiento adecuado. Los derechos reconocidos a los consumidores deben ir acompañados, entonces, de medidas procesales que permitan su efectiva realización.
3. 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.
4. 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.
5. Cabe resaltar en este periodo la trascendencia del Proyecto de Ley Reforma al SERNAC, esto es así ya que modifica sustancialmente la Ley 19.496, actualizándola y entregando una mayor protección a los consumidores. En resumen fortalece al SERNAC otorgándole más facultades, regula los procedimientos individuales y

colectivos o difusos, aumenta las multas en caso de infracción de ley, establece la reparación del daño moral en juicios colectivos o difusos, aumenta la prescripción de las acciones de seis meses a dos años en materia de responsabilidad contravencional etc.

Periodo 2015/2017

1. De los 65 proyectos presentados durante el periodo 2015-2017 se aprobó solamente uno, lo que representa un 1,53% del total de los presentados. Durante este periodo casi la totalidad de los proyectos presentados se encuentra actualmente en tramitación con solo unos pocos proyectos de ley archivados.
2. En este periodo los proyectos de ley han abordado temas de contingencia como los estacionamientos pagados, procedimientos de las acciones judiciales, publicidad e información de cobranzas, pagos y precios, y en servicios y transportes.
3. Asimismo, el legislador se ha preocupado de abordar temáticas sobre educación, de responsabilidad del emisor y usuario en caso de robo, hurto y extravío de tarjetas de crédito, sello de seguridad para vehículos motorizados, que el proveedor se procure medios de atención de personas con discapacidad auditiva, protección de los precios de ofertas por bienes y servicios por compras por internet entre otros temas.

Conclusiones Finales

Si bien 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, dando obviamente primacía a sus propias iniciativas. 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. Por otra parte, se puede apreciar que los proyectos presentados son muchas veces un reflejo de la contingencia nacional en materia de consumo. Lo que da cuenta de una

labor reactiva por parte del legislador y el ejecutivo. Ello debe llevar a plantearse la necesidad de elaborar una política pública de largo plazo respecto del derecho del consumo.

Otra cuestión que es posible destacar, teniendo a la vista la legislación europea de consumo, que se presenta en el Anexo II del estudio, es la poca preocupación en el ámbito de otorgar y facilitar acceso a la justicia a los consumidores. En este sentido, se puede ver como en Europa se avanza sistemáticamente 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 en contra de los proveedores, si no se le entrega al consumidor un medio fácil y expedito para acceder a la solución de su conflicto.

Otro de los puntos que se puede resaltar en materia de legislación europea, se refiere a la preocupación en el aspecto de otorgar mayor seguridad a los consumidores. Esto se puede apreciar en el ámbito de la salud del consumidor, regulando los organismos modificados genéticamente; creando comités científicos de seguridad de consumidores y de riesgo sanitarios y medioambientales. Pero también imponiendo mayores exigencias en el ámbito de la seguridad de los productos. Se puede ver así una importante preocupación en los diferentes aspectos: garantizando que los productos sanitarios sean seguros para los pacientes; evitando que productos peligrosos que se asemejan a productos alimenticios no afecten a los consumidores, aumentando la seguridad de los productos sanitarios implantables activos; aumentando las exigencias de seguridad de los aparatos de gas; etc.

De este estudio podemos detectar que 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.

Anexo I. Tabla resumen de los proyectos de ley presentados en el período 2010 a 2017

Proyectos de Ley presentados periodo 2010-2014

Nombre Proyecto	Número Boletín	Quien inició procedencia, fecha de presentación	Estado finalizado, archivado en tramitación
Declara sin efecto alguno la cláusula de designación de apoderados o mandatarios que representen al consumidor en contratos de otorgamiento o pago de créditos	6839-03	Senado: moción 9 de marzo de 2010	Archivado 20 de agosto de 2012
Aplica la Ley del Consumidor a la calidad de la construcción.	6911-14	Senado: moción 30 de abril de 2010	Archivado 7 de abril de 2014
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores respecto de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor.	6973-03	Cámara de Diputados: moción 3 de junio de 2010	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableciendo que la denuncia ante el SERNAC interrumpe el plazo para presentar acciones judiciales	7047-03	Cámara de Diputados: moción 7 de julio de 2010	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica art. 58, de Ley de Protección de Derechos del Consumidor, estableciendo la obligación de los proveedores, de concurrir a una mediación en el Servicio Nacional del Consumidor.	7078-03	Cámara de Diputados: moción 27 de julio 2010	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de	7083-03	Cámara de Diputados: moción	Archivado 8 de junio de 2017

los derechos de los consumidores, regulando el pago de las costas.		28 de julio de 2010	
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor.	7094-03	Cámara de Diputados: mensaje 3 de agosto de 2010	Publicado 5 de diciembre de 2011 Ley N° 20.555
Modifica Ley de Protección al Consumidor, estableciendo la obligación de liquidar deudas periódicamente, para su cobro.	7128-03	Cámara de Diputados: moción 12 de agosto de 2010	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo la obligación de adoptar medidas de seguridad en establecimientos comerciales que indica.	7183-03	Cámara de Diputados: moción 7 de septiembre de 2010	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y, regula tarifas de pasajes en buses interprovinciales	7218-03	Cámara de Diputados: moción 15 de septiembre de 2010	Archivado 8 de junio de 2017
Regula en Ley del Consumidor, el otorgamiento de créditos a estudiantes.	7233-03	Cámara de Diputados: moción 29 de septiembre de 2010	Archivado 8 de junio de 2017
Relativo al procedimiento aplicable para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores	7256-03	Senado: moción 6 de octubre de 2010	Publicado 21 de octubre de 2011 Ley N° 20.543

Modifica Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de servicio de reparación de vehículos motorizados.	7339-03	Cámara de Diputados: moción 2 de diciembre de 2010	Archivado 8 de junio de 2017
Sobre interpretación comercial favorable al consumidor.	7395-03	Senado: moción 22 de diciembre 2010	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica Ley N° 19.946, sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo responsabilidad a los dueños de establecimientos comerciales por la sustracción, hurto o robo de vehículos, en los lugares destinados a estacionamiento de los mismos.	7482-03	Cámara de Diputados: moción 1 de marzo de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Proyecto de reforma constitucional sobre protección de los derechos de los consumidores.	7563-07	Senado: moción 5 de abril de 2011	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre derechos del consumidor, protegiendo a los consumidores ante ofertas no presenciales y, aumentando las sanciones al proveedor.	7644-03	Cámara de Diputados: moción 11 de mayo de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley General del Consumidor en materia de cobros de servicios básicos	7632-03	Cámara de Diputados: moción 11 de mayo de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Obliga a los proveedores infractores de la Ley del Consumidor, a publicar, en caso de reincidencia, un extracto de la sentencia condenatoria, en un diario de circulación nacional.	7654-03	Cámara de Diputados: moción 17 de mayo de 2011	Archivado 8 de junio de 2017

Proyecto de Ley en cuanto a patrocinio de abogado, respecto de denuncias, querellas o demandas por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.	7658-03	Senado: moción 17 de mayo de 2011	Archivado 29 de enero de 2014
Modifica inciso segundo, de la letra f), del Art. 37 de Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, rebajando los gastos de cobranza extrajudicial.	7722-03	Cámara de Diputados: moción 14 de junio de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, relativo a la grabación de llamadas telefónicas por parte del proveedor.	7728-03	Cámara de Diputados: moción 16 de junio de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, restableciendo el ejercicio del derecho a retracto de los consumidores ante contratos u ofertas a distancia.	7751-03	Cámara de Diputados: moción 22 de junio de 2011	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley del Consumidor en lo referente a ofertas inmobiliarias en el borde costero.	7757-03	Cámara de Diputados: moción 29 de junio de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Incorpora un nuevo artículo 17 bis, a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, restringiendo a un año el contrato con empresas de seguridad.	7781-03	Cámara de Diputados: moción 12 de julio de 2011	Archivado 8 de junio de 2017

Sobre interés máximo convencional	7786-03	Senado: moción 13 de julio de 2011	Publicado 13 de diciembre de 2013 Ley N° 20.715 (refundido con 7890- 03 y 7932-03)
Modifica la Ley del consumidor prohibiendo repactación de obligaciones por vía telefónica o electrónica.	7832-03	Cámara de Diputados: moción 2 de agosto de 2011	Archivado 8 de junio de 2017
Proyecto de Ley que regula los contratos de adhesión para fortalecer los derechos de los consumidores.	7852-03	Senado: moción 9 de agosto de 2011	Archivado 29 de enero de 2014
Modifica el plazo de prescripción contenido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.	7861-03	Cámara de Diputados: moción 11 de agosto de 2011	En tramitación 1 de octubre de 2017
Sobre determinación del interés máximo convencional anual	7890-03	Senado: moción 31 de agosto de 2011	Publicado 13 de diciembre de 2013 Ley 20.715 (refundido con 7786- 03 y 7932-03)
Incorpora reformas a Ley N° 19.496, para hacer más expedita la tramitación de los juicios que persiguen responsabilidad por infracciones a la Ley del Consumidor.	7922-03	Cámara de Diputados: moción 12 de septiembre de 2011	Archivado 8 de junio de 2017

Sobre protección a deudores de créditos en dinero.	7932-03	Senado: mensaje 13 de septiembre 2011	de de de	Publicado 13 de diciembre de 2013 Ley 20.715 (refundido con 7786- 03 y 7890-03)
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor incorporando en el artículo 3° una nueva letra g), prohibiendo a los establecimientos de educación seleccionar a sus alumnos a partir de los antecedentes comerciales de sus padres.	7940-03	Cámara Diputados: moción 27 de septiembre 2011	de de de	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de información y publicidad.	7993-03	Senado: moción 18 de octubre de 2011		Archivado 29 de enero de 2014
Modifica Ley N° 19.496, sobre Derechos de los Consumidores, en nuevas materias financieras.	8052-03	Cámara Diputados: moción 21 de noviembre de 2011	de	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, relativo a la cláusula de aceleración en los contratos de adhesión.	8075-03	Cámara Diputados: moción 30 de noviembre de 2011	de	Archivado 9 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, con el objeto de permitir que los consumidores puedan invocar las sentencias dictadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, cuando ellas declaren la asistencia de ilícitos en que aquellos puedan fundar	8092-03	Cámara Diputados: moción 15 de diciembre de 2011	de	Archivado 8 de junio de 2017

pretensiones civiles contra sus proveedores.			
Modifica Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de determinación de los aranceles de los establecimientos educacionales de nivel superior.	8104-03	Senado: moción 20 de diciembre de 2011	Archivado 4 de agosto de 2017
Incorpora, en la Ley N° 19.496, una norma de equidad que asegura la ineficacia de penas civiles estipuladas en los contratos preparatorios o de promesa en que el consumidor está afecto a un régimen de adhesión.	8118-03	Senado: moción 21 de diciembre de 2011	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, elevando la penalidad fijada por el artículo 285 del Código Penal cuando se comprometa el interés difuso o colectivo de aquéllos.	8117-03	Senado: moción 21 de diciembre de 2011	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica Ley N° 18.223, sobre normas de protección al consumidor, para garantizar la obligación de los proveedores que se comprometen a proporcionar servicios técnicos y repuestos.	8136-03	Senado: moción 10 de enero de 2012	Archivado 29 de enero de 2014
Establece nuevas normas sobre garantía en vehículos motorizados en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.	8158-03	Cámara de Diputados: moción 5 de marzo de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley del Consumidor, uniformando el año de facturación de	8174-03	Cámara de Diputados: moción	Archivado 8 de junio de 2017

un vehículo motorizado con el año de su fabricación.		5 de marzo de 2012	
Obliga a establecimientos de comercio, entregarle al consumidor, información nutricional de los alimentos que expendan, con independencia del lugar en que los mismos sean consumidos.	8184-03	Senado: moción 6 de marzo de 2012	Archivado 15 de mayo de 2014
Establece una presunción de derecho de falta de información veraz y oportuna en la Ley del consumidor.	8187-03	Cámara de Diputados: moción 7 de marzo de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, estableciendo límites a la cláusula de aceleración.	8229-03	Cámara de Diputados: moción 11 de abril de 2012	Archivado 9 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto a establecer gratuidad parcializada en estacionamientos de los centros comerciales.	8235-03	Cámara de Diputados: moción 17 de abril de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Regula los servicios de atención al consumidor prestados por agentes comerciales telefónicos.	8262-03	Senado: moción 27 de abril de 2012	En tramitación 1 de octubre de 2017
Faculta a los consumidores para poner término unilateralmente a los contratos celebrados con ambulancia en las situaciones que indica.	8251-03	Cámara de Diputados: moción 2 de mayo de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Regula servicios públicos de telecomunicaciones de prepago a favor de consumidores.	8280-15	Cámara de Diputados: moción	En tramitación 1 de octubre de 2017

		8 de mayo de 2012	
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de publicidad de proyectos inmobiliarios que aseguren una vista asociada.	8300-03	Senado: moción 14 de mayo de 2012	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley del Consumidor con el objeto de establecer la gratuidad de los servicios conexos para los clientes de centros comerciales y servicios de uso público.	8306-03	Cámara de Diputados: moción 17 de mayo de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, liberando la prescripción de la necesidad de declaración judicial.	8338-03	Cámara de Diputados: moción 5 de junio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo como medio de prueba el comprobante de pago de las ventas por Internet.	8340-03	Cámara de Diputados: moción 6 de junio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica el artículo 32 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, introduciendo sellos de contaminación de las estufas.	8357-03	Cámara de Diputados: moción 12 de junio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para delimitar las personas legitimadas, para hacerse	8405-03	Cámara de Diputados: moción 3 de julio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017

parte en los juicios seguidos por interés difuso o colectivo.			
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en relación con el contrato de transporte aéreo	8402-03	Cámara de Diputados: moción 3 de julio de 2012	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, prohibiendo la emisión de boletas, boletos, comprobantes, recibos, saldos y cualquier documentación usando papel químico o termosensible, o cualquier tecnología que limite o disminuya la legibilidad o certeza en cuanto al contenido de la prestación, su fecha o su monto.	8424-03	Cámara de Diputados: moción 5 de julio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, prohibiendo el cobro a los estudiantes para defender su tesis o rendir examen de grado.	8439-03	Cámara de Diputados: moción 11 de julio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, permitiendo el término anticipado de los contratos de prestación de servicios domiciliarios por la causal cesantía.	8435-03	Cámara de Diputados: moción 11 de julio de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en materia de venta de entradas a espectáculos.	8530-03	Cámara Diputados: moción 28 de agosto de 2012	Archivado 8 de junio de 2017

Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de derechos de los consumidores, incorporando en el rotulado de sistema de audífonos referencia al perjuicio que implica su uso abusivo para la salud auditiva.	8542-03	Cámara de Diputados: moción 29 de agosto de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando el término anticipado de los servicios de telecomunicaciones.	8594-03	Cámara de Diputados: moción 13 de septiembre de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Código Aeronáutico con el fin de someter la sobreventa de pasajes en los vuelos a los procedimientos de la Ley N° 19.496.	8602-03	Senado: moción 1 de octubre de 2012	En tramitación 1 de octubre de 2017
Establece obligación a restaurantes, de entregar a los consumidores, la información nutricional de los alimentos.	8608-03	Cámara de Diputados: moción 4 de octubre de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer la gratuidad por el uso de baños, en centros comerciales y otros establecimientos.	8628-03	Senado: moción 16 de octubre de 2012	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece una mayor supervisión en la práctica de ejercicios para menores de 16 años, en los gimnasios.	8658-03	Cámara de Diputados: moción 30 de octubre de 2012	Archivado 8 de junio de 2017

Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, obligando a discotecas, pubs y otros centros de entretenimiento, a implementar medidas de seguridad en sus recintos.	8674-03	Cámara de Diputados: moción 6 de noviembre de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, disponiendo medidas para su perfeccionamiento	8719-03	Cámara de Diputados: moción 11 de diciembre de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incorporando a los Servicios de Notarías y Conservador de Bienes Raíces a esta normativa.	8722-03	Cámara de Diputados: moción 11 de diciembre de 2012	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con la garantía de satisfacción.	8788-03	Cámara de Diputados: moción 22 de enero de 2013	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley N° 19.496, con el fin de sancionar a las empresas de recreación o afines que no cumplan las medidas de seguridad a las que tiene derecho el consumidor.	8826-03	Senado: moción 7 de marzo de 2013	En tramitación, 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, restringiendo el cobro por trámites de titulación, en Instituciones de Educación Superior.	8860-03	Cámara de Diputados: moción 3 de abril de 2013	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableciendo que los pagos de obligaciones ante entidades	8915-03	Cámara de Diputados: moción	Archivado 8 de junio de 2017

financieras sean expeditos y sin mayor dilación.		7 de mayo de 2013	
Modifica el artículo 17 de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que obliga al proveedor de un crédito al alzamiento de la prenda una vez cumplida la obligación garantizada.	8947-03	Cámara de Diputados: moción 16 de mayo de 2013	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica la Ley N° 18.833, con el objeto de proteger los derechos de afiliados a las cajas de compensación respecto de las condiciones del crédito social.	8950-13	Cámara de Diputados: moción 16 de mayo de 2013	En tramitación, 1 de octubre de 2017
Modifica el artículo 2° letra f) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.	8984-03	Cámara de Diputados: moción 11 de junio de 2013	Archivado 8 de junio de 2017
Sujeta los contratos de arrendamiento de inmueble en que el arrendador sea un corredor de propiedades a las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.	8993-03	Senado: moción 13 de junio de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017,
Incorpora en Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, la obligación de disponer en los centros comerciales de desfibriladores externos portátiles.	9014-03	Senado: moción 3 de julio de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, obligando a los proveedores de productos y servicios	9024-03	Cámara de Diputados: moción	Archivado 8 de junio de 2017

financieros a certificar ante el SERNAC, los contratos de adhesión que ofrezcan.		11 de julio de 2013	
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableciendo obligaciones que indica a los suscriptores de aquellos contratos regulados por esta normativa.	9055-03	Cámara de Diputados: moción 7 de agosto de 2013	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores en relación con irrevocabilidad de mandatos.	9110-03	Cámara de Diputados: moción 12 de septiembre de 2013	Archivado 8 de junio de 2017
Modifica Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el fin de regular los centros de atención de llamadas al público, dispuestos por los proveedores de bienes o servicios.	9191-03	Senado: moción 17 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, en materia de registro por los consumidores, de sus comunicaciones con proveedores, en caso de reclamaciones o preguntas relativas a productos y servicios ofrecidos o contratados.	9193-03	Senado: moción 17 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular las condiciones de contratación con personas, que sufran de discapacidad visual o auditiva.	9220-03	Senado: Moción 18 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, otorgando valor, al silencio de un proveedor de bienes o servicios, ante el reclamo de su cliente.	9203-03	Senado: moción 18 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para aumentar las exigencias sobre legibilidad de los contratos.	9222-03	Senado: moción 18 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley que establece normas, sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el plazo y condiciones de respuesta formulada a los reclamos, que previene este cuerpo legal.	9204-03	Senado: moción 18 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley que establece normas, sobre protección de los derechos de los consumidores, para alterar el peso de la prueba, en los procedimientos que ella establece.	9202-03	Senado: moción 18 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer requisitos que mejoren la comprensión de los contratos regulados, por la señalada Ley.	9221-03	Senado: moción 18 de diciembre de 2013	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de extender el ámbito de aplicación de las normas que sancionan el recurso a procedimiento de cobranza ilegítimos.	9251-03	Senado: moción 31 de enero de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de obligar al proveedor, proporcionar información que indica, en caso de reparación gratuita del bien.	9282-03	Cámara de Diputados: moción 1 de abril de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de prohibir modificaciones y terminaciones unilaterales, en perjuicio de los consumidores de los contratos de adhesión	9283-03	Cámara de Diputados: moción 1 de abril de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.	9369-03	Cámara de Diputados: mensaje 3 de junio de 2014	Aprobado 21 de noviembre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con el fin de regular el procedimiento de modificación, de los contratos de adhesión.	9454-03	Senado: moción 15 de julio de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Incorpora en numeral 21° del Art. 19 de la Constitución Política de la República, el deber del Estado, de proteger y garantizar, el ejercicio de los derechos del consumidor y el principio pro consumidor.	9463-03	Senado: moción 21 de julio de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, determinando como competente, además, al juzgado de policía local, correspondiente al domicilio del demandante	9469-03	Cámara de Diputados: moción 22 de julio de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir a los proveedores de servicios alimenticios, la exhibición de información sanitaria.	9510-03	Cámara de Diputados: moción 14 de agosto de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, para establecer límite de llamadas telefónicas en caso de cobranza de créditos.	9522-03	Cámara de Diputados: moción 21 de agosto de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para excluir a las empresas de menor tamaño de la clase de los proveedores que dicho cuerpo legal establece.	9660-03	Senado: moción 21 de octubre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, con el objeto de exigir a las empresas proveedoras de servicios que proporcionen información sobre la suspensión de los mismos, en las boletas que emitan.	9709-03	Cámara de Diputados: moción 10 de noviembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de regular el cobro del servicio de parquímetros y estacionamientos en los lugares que indica	9729-03	Cámara de Diputados: moción 17 de noviembre de 2014	Publicado 17 de noviembre de 2016 Ley 20.967
Amplía en la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores el catálogo de cláusulas abusivas de uso	9728-03	Senado: moción 18 de noviembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017

frecuente en los contratos de adhesión.			
Modifica la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para hacer obligatorio el sello SERNAC que regula el Título V del mismo cuerpo legal.	9733-03	Senado: moción 24 de noviembre de 2014	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer obligación que indica a los oferentes de bienes y servicios, en relación con ofertas enviadas por correo electrónico.	9736-03	Cámara de Diputados: moción 24 de noviembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para establecer como causa preferente para su vista y fallo aquellas vinculadas a infracciones a esta normativa en el caso que indica.	9735-03	Cámara de Diputados: moción 24 de noviembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, con el propósito de establecer medidas de protección en favor de los consumidores que adquieren cilindros de gas domiciliario.	9743-03	Cámara de Diputados: moción 26 de noviembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Establece el Día Nacional del Consumidor	9756-03	Cámara de Diputados: moción 27 de noviembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para fijar criterios en la determinación de las indemnizaciones.	9792-03	Senado: moción 16 de diciembre de 2014	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para establecer la presunción de daño moral, respecto de las infracciones que causen muerte o lesiones, que impliquen engaño masivo o interrupción o mal funcionamiento en servicios básicos.	9811-03	Senado: moción 17 de diciembre de 2014	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el fin de sancionar el uso en la publicidad comercial de mensajes o contenidos denigratorios de la dignidad de la mujer.	9803-03	Senado: moción 17 de diciembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores para incorporar en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso el resarcimiento del daño moral de los afectados.	9812-03	Senado: moción 17 de diciembre de 2014	En tramitación 1 de octubre de 2017

Proyectos de Ley presentados periodo 2015-2017

Nombre Proyecto	Número Boletín	Quien inició procedencia fecha de presentación	Estado finalizado archivado
------------------------	-----------------------	---	--

			en tramitación
Regula la publicidad de las tarifas en las autopistas.	9884-03	Senado: moción 27 de enero de 2015	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica diversos cuerpos legales en materia de delitos contra la libre competencia.	9934-03	Cámara de Diputados: moción 17 de marzo de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para la certificación gratuita de título y estudios a favor de los egresados de las instituciones de educación superior.	9945-03	Cámara de Diputados: moción 18 de marzo de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para permitir la transferencia de un pasaje aéreo, por parte de su titular a un tercero, en las condiciones que indica.	9980-03	Cámara de Diputados: moción 9 de abril de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de exigir la incorporación de un sello que certifique el nivel de seguridad de los vehículos.	9982-03	Cámara de Diputados: moción 13 de abril de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el	9991-03	Cámara de Diputados: moción 15 de abril de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017

objeto de establecer una compensación en favor de los usuarios de servicios básicos por la suspensión injustificada de estos últimos.			
Modifica la Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores con el fin de homologar los precios que ofrecen los proveedores cualquiera que fuese la forma de pago.	9986-03	Senado: moción 15 de abril de 2015	Archivado 4 de agosto de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, imponiendo al proveedor la obligación de emitir boletas o facturas cuya información no se borre con el paso del tiempo.	10006-03	Cámara de Diputados: moción 20 de abril de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para otorgar preferencia en la tramitación judicial de las acciones basadas en intereses colectivos o difusos.	10111-03	Cámara de Diputados: moción 9 de junio de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular la devolución del dinero pagado y la restitución del bien adquirido en el caso del comercio electrónico.	10124-03	Senado: moción 15 de junio de 2015	Archivado 4 de agosto de 2017
	10133-03	Senado: moción	En tramitación

Modifica las Leyes N° 19.496 y 19.628, para regular la protección de la vida privada en lo relativo al envío de publicidad.		17 de junio de 2015	1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer un límite máximo al alza de las tarifas o valor de pasajes del transporte interprovincial, interurbano y rural de pasajeros, en épocas de alta demanda.	10143-03	Cámara de Diputados: moción 18 de junio de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, estableciendo exigencias en materia de otorgamiento de créditos a estudiantes.	10152-03	Cámara de Diputados: moción 24 de junio de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de establecer nuevas obligaciones a los proveedores de crédito y a las empresas de cobranza extrajudicial.	10226-03	Senado: moción 5 de agosto de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
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	10275-03	Cámara de Diputados: moción 31 de agosto de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017

Impone a establecimientos comerciales que comercialicen las denominadas "gift card" la obligación de llevar un registro de los consumidores y solicitantes de tales tarjetas	10296-03	Cámara de Diputados: moción 9 de septiembre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de otorgamiento y cobranza de créditos de consumo	10350-03	Cámara de Diputados: moción 20 de octubre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, regulando la formación del consentimiento en los contratos ofrecidos telefónicamente.	10375-03	Senado: moción 4 de noviembre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y otros cuerpos legales que indica, para garantizar el acceso a distintos sistemas de pago y operaciones bancarias.	10399-03	Senado: moción 17 de noviembre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir que en la publicidad y venta de inmuebles se especifique la superficie, en metros útiles, según sus usos	10418-03	Cámara de Diputados: moción 25 noviembre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para derogar disposición que permite al proveedor de productos o servicios financieros otorgar beneficios asociados al medio de pago empleado	10435-03	Cámara de Diputados: moción 9 de diciembre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo garantía para los bienes durables.	10452-03	Senado: moción 21 de diciembre de 2015	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N°18.290, de Tránsito, para incorporar en el Registro de Vehículos Motorizados, la mención de los siniestros ocurridos en cada vehículo, previa información de la compañía de seguros respectiva	10542-15	Cámara de Diputados: moción 20 de enero de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica las Leyes N°s 18.010 y 19.496, con el propósito de limitar el acceso al crédito en el caso de personas que no cuentan con ingresos suficientes para endeudarse	10537-03	Cámara de Diputados: moción 20 de enero 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para limitar el actuar de las empresas de cobranza respecto de los deudores	10538-03	Cámara de Diputados: moción 21 de enero 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
	10551-03		En tramitación

Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de sancionar la promoción de estereotipos negativos hacia la mujer, a través de mensajes publicitarios		Cámara de Diputados: moción 1 de marzo de 2016	1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para perfeccionar el mecanismo que permite negarse a recibir comunicaciones promocionales o publicitarias de los proveedores	10591-03	Cámara de Diputados: moción 24 de marzo de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de aumentar los plazos de prescripción de las acciones establecidas en dicho texto legal	10632-03	Cámara de Diputados: moción 2 de mayo de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a los proveedores de bienes y servicios, la implementación de mecanismos de atención a personas con discapacidad auditiva	10650-03	Cámara de Diputados: moción 4 de mayo de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017

<p>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</p>	<p>10673-03</p>	<p>Cámara de Diputados: moción 11 de mayo 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para establecer exigencias en lo que respecta a la información de los precios de productos y servicios comercializados a través de internet en días especiales de ofertas</p>	<p>10724-03</p>	<p>Cámara de Diputados: moción 31 de mayo de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para exigir al proveedor información de precios anteriores, en caso de oferta especial de los productos que comercializa</p>	<p>10742-03</p>	<p>Cámara de Diputados: moción 9 de junio de 2016.</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Aprueba el Primer Protocolo Modificatorio del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, suscrito entre la República de Colombia, la República de Chile, los Estados Unidos Mexicanos y la República del Perú, en Paracas, Ica, República del Perú, suscrito en Paracas, Ica, República del Perú, el 3 de julio de 2015</p>	<p>10776-10</p>	<p>Cámara de Diputados: mensaje 23 de junio de 2016</p>	<p>Tramitación terminada 28 de septiembre de 2016. Oficio de Ley al ejecutivo para promulgación.</p>

<p>Modifica el artículo 28 B de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objetivo de incorporar un mecanismo para la protección del derecho a la privacidad de los consumidores</p>	10791-03	<p>Senado: moción 6 de julio 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el sentido de eliminar la tacha de testigos en los procedimientos previstos en dicho texto legal</p>	10809-03	<p>Cámara de Diputados: moción 20 de julio de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica el artículo 39 de la Ley N°18.290, de Tránsito, en lo relativo a la inscripción de la declaración de pérdida total de un vehículo por parte de las empresas aseguradoras y otros, regulando los efectos de su omisión.</p>	10818-15	<p>Senado: moción 2 de agosto de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica el decreto Ley N° 825, de 1974, Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, para efectos de exigir la consignación del referido impuesto en la boleta en forma separada al precio del producto</p>	10850-03	<p>Cámara de Diputados: moción 9 de agosto de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo</p>	10880-03	<p>Cámara de Diputados: moción 5 de septiembre de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>

relativo a las ofertas o cobranzas realizadas por centros de llamadas			
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para aumentar los plazos de prescripción de las acciones por responsabilidad contravencional en caso de que el afectado sea un adulto mayor	10909-03	Cámara de Diputados: moción 28 de septiembre de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
Agrega un artículo 28 C, nuevo, a la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al volumen de la publicidad emitida por los servicios de televisión	10917-15	Senado: moción 5 de octubre de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para incorporar a su ámbito de aplicación, la contratación de servicios vinculados a la medicina veterinaria	10957-03	Cámara de Diputados: moción 8 de noviembre de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017
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	10972-03	Cámara de Diputados: moción 15 de noviembre de 2016	En tramitación 1 de octubre de 2017

<p>Modifica la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de exigencias aplicables a la prestación de servicios de atención de salud a domicilio</p>	11046-03	<p>Cámara de Diputados: moción 20 de diciembre 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica la Ley N° 20.720 que sustituye el régimen concursal vigente por una Ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo, en materia de datos personales contenidos en el boletín concursal.</p>	11056-03	<p>Senado: moción 21 de diciembre de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Modifica la Ley N°19.496, que Establece normas para la protección de los derechos de los consumidores, en materia de sanciones y procedimiento en caso de infracciones a la Ley, y en las reglas aplicables a las asociaciones de consumidores</p>	11061-03	<p>Cámara de Diputados: moción 21 de diciembre de 2016</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>
<p>Limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.</p>	11078-03	<p>Senado: moción 4 de enero 2017</p>	<p>En tramitación 1 de octubre de 2017</p>

Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para limitar los gastos por conceptos de cobranza extrajudicial en operaciones de crédito de consumo	11083-03	Cámara de Diputados: moción 11 de enero de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica el artículo 15 A de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de regulación del cobro de servicios de estacionamiento de acceso público.	11133-03	Senado: moción 7 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de establecer la gratuidad de los servicios de estacionamiento en los casos que señala	11150-03	Cámara de Diputados: moción 15 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el cobro de servicios de estacionamiento	11154-03	Senado: moción 15 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para perfeccionar la regulación del	11148-03	Cámara de Diputados: moción 15 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017

cobro de servicios de estacionamiento			
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de regulación del cobro de servicios de estacionamiento de acceso al público	11149-03	Cámara de Diputados: moción 15 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para incorporar, en su regulación, la promesa de compraventa de inmuebles y los convenios de reserva de unidades en este tipo de contratos	11158-03	Cámara de Diputados: moción 16 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo a exenciones y límites al pago en los servicios de estacionamiento.	11155-03	Senado: moción 20 de marzo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de cobro de servicios de estacionamiento a los trabajadores del respectivo centro comercial	11194-03	Cámara de Diputados: moción 12 de abril de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo al derecho a retracto en los contratos de prestación de servicios educacionales.	11178-03	Senado: moción 4 de abril de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para aumentar el plazo establecido para ejercer el derecho a retracto, en el caso de los adultos mayores	11232-03	Cámara de Diputados: moción 16 de mayo de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Faculta a las asociaciones de consumidores para querellarse por delitos contra la libre competencia.	11268-03	Senado: moción 9 de junio de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para indemnizar a los afectados por cortes de energía eléctrica y agua potable en el caso que indica	11285-03	Cámara de Diputados: moción 20 de junio de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir que se proporcione información relativa al material de los envoltorios plásticos de los productos	11301-03	Cámara de Diputados: moción 22 de junio de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017

Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el horario en que podrán realizarse comunicaciones promocionales o publicitarias mediante llamadas telefónicas.	11297-03	Cámara de Diputados: moción 22 de junio de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta al requisito relativo al número de personas que pueden interponer una demanda colectiva	11360-03	Cámara de Diputados: moción 7 de agosto de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta a la responsabilidad civil de los proveedores de servicios de estacionamiento	11396-03	Cámara de Diputados: moción 16 de agosto de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Modifica la Ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de regular las comisiones que cobran las empresas que venden boletos para espectáculos	11376-03	Cámara de Diputados: moción 16 de agosto de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017
Para incorporar un artículo nuevo en la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para	11386-03	Senado: moción 22 de agosto de 2017	En tramitación 1 de octubre de 2017

prohibir las promociones u ofertas que discriminen por razones de género en establecimientos en que se expendan bebidas alcohólicas.			
--	--	--	--

ANEXO II. LEGISLACIÓN EUROPEA DE CONSUMO

Se divide en 5 grandes apartados:

- **Consumidores: marco general y prioridades**

A su vez se divide en 3 aspectos:

Capacitar a los consumidores europeos e impulsar su confianza: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento.

Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:52012DC0225>

Refuerzo de los derechos de los consumidores en la UE: Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32011L0083>

Programa plurianual de Consumidores de la UE (2014-2020): Reglamento (UE) no 254/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre el Programa plurianual de Consumidores para el período 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión no 1926/2006/CE. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32014R0254>

- **Información de los consumidores**

A su vez se divide en dos apartados: a) Redes de Información y b) Publicidad y prácticas engañosas

- a) **Redes de información**

Seguridad de los alimentos y piensos: Reglamento (CE) no 178/2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32002R0178>

Red de centros europeos del consumidor: ayudar a los consumidores a ejercer sus derechos cuando hacen compras en el extranjero: Reglamento (UE) n° 254/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre el Programa plurianual de Consumidores para el período 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión n° 1926/2006/CE. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32014R0254>

El empleo de las lenguas para la información de los consumidores: Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, de 10 de noviembre de 1993, relativa al empleo de las lenguas para la información de los consumidores en la Comunidad. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:51993DC0456>

Garantizando que el mercado único funciona para los consumidores de la Unión Europea: Comunicación [COM(2008) 31 final] — Seguimiento de los resultados del mercado único para los consumidores: Cuadro de indicadores de los mercados de consumo. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:52008DC0031>

Seguridad de los productos: normas generales: Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32001L0095>

Red Judicial Europea: materia civil y mercantil: Decisión 2001/470/CE por la que se crea una Red Judicial Europea en materia civil y mercantil. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32001D0470>

Clasificar y notificar las reclamaciones de los consumidores: Comunicación [COM(2009) 346 final] sobre una metodología armonizada para clasificar y notificar las reclamaciones y consultas de los consumidores. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/AUTO/?uri=celex:52009DC0346>

b) Publicidad y prácticas engañosas

Prácticas comerciales desleales: Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32005L0029>

Publicidad engañosa y publicidad comparativa: Directiva 2006/114/CE sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32006L0114>

• Seguridad de los consumidores

Sistema común de identificación de los productos sanitarios para una mayor seguridad de los pacientes: Recomendación 2013/172/UE de la Comisión, de 5 de abril de 2013, relativa a un marco común para un sistema de identificación única de los productos sanitarios en la Unión. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32013H0172>
Se divide en a) salud de los consumidores, b) seguridad de los productos, c) seguridad de los servicios y d) calidad de bienes y servicios

A) Salud de los consumidores

Principios generales

- Comités científicos de Seguridad de los Consumidores (CCSC) y de los Riesgos Sanitarios y Medioambientales (CCRSM) de la Unión Europea
- Seguridad de los alimentos y los piensos
- Principio de precaución

Los organismos modificados genéticamente (OMG)

- Utilización confinada de microorganismos modificados genéticamente
- Nuevos alimentos y nuevos ingredientes alimentarios
- Alimentos y piensos modificados genéticamente (OMG)
- Regulación de cultivos modificados genéticamente: derechos de los países de la Unión Europea

B) Seguridad de los productos

Disposiciones generales

- Acreditación y vigilancia del mercado
- Garantizar explosivos seguros para un uso no militar

- Seguridad de los productos: normas generales
- Condiciones uniformes para la comercialización de productos seguros en la Unión Europea (marcado de conformidad)
- Productos defectuosos: responsabilidad por los daños causados

Disposiciones específicas

- Garantía de que los productos sanitarios sean seguros para los pacientes
- Productos peligrosos que se asemejan a productos alimenticios: garantizar la seguridad de los consumidores
- Seguridad de las máquinas
- Aparatos de gas
- Garantizar explosivos seguros para un uso no militar
- Calderas de agua caliente eficientes y seguras
- Garantía de la seguridad de los juguetes en la Unión Europea
- Instalaciones de transporte público por cable
- Emisiones sonoras debidas a las máquinas de uso al aire libre
- Seguridad de los productos sanitarios implantables activos
- Productos sanitarios para diagnóstico in vitro
- Seguridad de los recipientes a presión simples
- Protección de los usuarios de videojuegos
- Equipos de protección individual

C) Seguridad de los servicios

Reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje

Seguridad de los hoteles existentes contra los riesgos de incendio

Seguridad ferroviaria

Armonización de las normas y procedimientos en la aviación civil

D) Calidad de los bienes y servicios

Viajes combinados: derechos de los consumidores

Los productos cosméticos

- Cosméticos más seguros para los europeos

La calidad del medio ambiente

- Calidad de las aguas de baño

• Protección de los intereses económicos y jurídicos de los consumidores

Resolución alternativa de litigios en materia de consumo: Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios entre comerciantes y consumidores. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32013L0011>

Resolución de litigios consumidor-comerciante derivados de la compra en línea: Reglamento (UE) n.º 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32013R0524>

Compra de inmuebles residenciales: normativa aplicable a los préstamos: Directiva 2014/17/UE sobre los préstamos hipotecarios: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:02014L0017-20140228>

Se divide en 6 grupos: a) Representación de los consumidores; b) Derecho a indemnización y a la resolución de litigios; c) Comercio electrónico; d) Contratos; E) Transportes; F) Servicios financieros.

A) **Representación de los consumidores**

Grupo consultivo para los consumidores de la UE. Decisión de la Comisión 2009/705/CE: Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32009D0705>

B) **Derecho a indemnización y a la resolución de litigios**

- Litigios transfronterizos: nuevas normas a partir de 2017 según el proceso europeo de escasa cuantía
- Proceso europeo de escasa cuantía
- Prácticas comerciales desleales
- Red de centros europeos del consumidor: ayudar a los consumidores a ejercer sus derechos cuando hacen compras en el extranjero
- Cooperación entre países de la UE para la protección de los consumidores
- Marco para los recursos colectivos (demandas colectivas)
- Acciones de cesación que protegen los intereses colectivos de los consumidores

C) **Comercio electrónico**

Comercio electrónico: normas estándar de la Unión Europea. Directiva 2000/31/CE: comercio electrónico en la Unión Europea. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32000L0031>

D) **Contratos**

- Garantías de productos para consumidores
- Proteger a los consumidores europeos contra las cláusulas abusivas en los contratos
- Protección de los consumidores con respecto a los contratos de vacaciones en régimen de tiempo compartido y de productos vacacionales de larga duración
- Comercialización a distancia de servicios financieros: protección de los consumidores
- Contratos de crédito al consumo

E) **Transportes**

- Viajes combinados: derechos de los consumidores
- Derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables
- Viajes combinados (hasta 2018)
- Derechos de los viajeros de autobús y autocar

Los transportes aéreos

- Sistema de la UE de compensación por negación de embarque y retraso de los vuelos
- Responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente
- Protección de los pasajeros aéreos

F) **Servicios financieros**

- Pagos transfronterizos en euros
- La firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores
- Acceso de los consumidores a las cuentas de pago básicas
- Servicios de pago en la UE
- Apertura/traslado de cuentas bancarias e información sobre comisiones
- Normas revisadas sobre servicios de pago en la Unión Europea

• **Etiquetado y embalaje de los productos**

Mejora de los programas de calidad para productos agrícolas y alimenticios: Reglamento (UE) no 1151/2012, sobre los regímenes de calidad de los productos agrícolas y alimenticios, apoya a agricultores y consumidores fortaleciendo, adaptando y desarrollando programas que identifican los productos y los comestibles de calidad de Europa. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32012R1151>

Etiquetado de productos envasados: Directiva 76/211/CEE del Consejo, de 20 de enero de 1976, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros sobre el preacondicionamiento en masa o en volumen de ciertos productos en envases previamente preparado. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:01976L0211-20090411>

Se divide en los siguientes grupos:

A) **Etiquetado de los productos alimenticios**

- Indicación de los precios de los productos de consumo
- Alimentos ultracongelados
- Etiquetado de productos alimenticios
- Desregulación de los tamaños de los envases
- Trazabilidad de alimentos previamente embalados
- Tratamiento de los productos alimenticios con radiaciones ionizantes

Calidad relacionada con el origen o con el método de elaboración o de producción

Producción y etiquetado de los productos ecológicos

Organismos modificados genéticamente (OMG)

Organismos modificados genéticamente: trazabilidad y etiquetado

Organismos modificados genéticamente: identificadores únicos

Alimentos y piensos modificados genéticamente (OMG)

Nuevos alimentos

Nuevos alimentos y nuevos ingredientes alimentarios

Nuevos alimentos: normativa a partir de 2018

Nutrición y alérgenos

Extractos de café y de achicoria

Declaraciones nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos

Vitaminas y sales minerales

Garantizar la seguridad de los complementos alimenticios en la Unión Europea

Dietas específicas

Alimentos para grupos específicos

Alimentos dietéticos destinados a usos médicos especiales

Grasas y carnes

Identificación y etiquetado de la carne de vacuno

Derivados de la leche

Proteínas de la leche seguras para el consumo humano

Leche conservada

Bebidas

Productos vitivinícolas aromatizados

Origen geográfico de las bebidas espirituosas

Zumos de frutas y otros productos similares - EUR-Lex

Disposiciones de la Unión Europea sobre las aguas minerales naturales

Vinos y productos vitivinícolas

Artículos de confitería y miel

Azúcares

Confitura y crema de castañas

Normas de etiquetado de la Unión Europea para la miel

Cacao y chocolate

Productos añadidos para mejorar las condiciones organolépticas de los alimentos

Procesado seguro de alimentos: normas comunes para los disolventes de extracción

Aromas alimentarios

Aditivos alimentarios seguros

Procedimiento de autorización para los aditivos, las enzimas y los aromas

Uso de enzimas en los alimentos (excluyendo las de aditivos)

B) Embalajes y recipientes destinados a contener alimentos

Materiales y objetos en contacto con alimentos — buenas prácticas de fabricación

Seguridad alimentaria: envasado seguro

Plástico

Cesión de N-nitrosaminas por las tetinas de caucho

Restricción de los derivados epoxídicos utilizados en los embalajes de los alimentos

Materiales y objetos plásticos en contacto con alimentos

Materiales y objetos de plástico reciclado en contacto con alimentos

Cerámica

Objetos de cerámica destinados a entrar en contacto con los productos alimenticios

Celulosa

Materiales y objetos de película de celulosa regenerada

Materiales «activos» e «inteligentes»

Materiales y objetos activos e inteligentes

C) Etiquetado de los productos no alimenticios

- Productos textiles: denominaciones de las fibras textiles y etiquetado
- Cosméticos más seguros para los europeos
- Clasificación, envasado y etiquetado de productos químicos y sus mezclas
- Información sobre el consumo de combustible y las emisiones de CO₂ de los turismos nuevos
- Diseño ecológico para los aparatos que utilizan energía
- Eficiencia energética de los equipos ofimáticos: Programa Energy Star (UE-EE.UU.)
- Consumo de energía de los productos: Información y etiquetado (a partir de julio de 2011)
- Etiqueta ecológica
- Etiquetado del calzado
- Detergentes más seguros para los consumidores europeos

Jóvenes Investigadores: Nicol Parraguez, Carolina Lange y Jordi Teixidor.

Coordinadores: Rebeca Remeseiro y Karen Masbernat

Director: Sebastián Bozzo