

**Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Tuma, señoras Allende y Goic y señores Espina y Lagos, que modifica la 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.**

En el último tiempo el país ha sido testigo de cómo ciertos sectores de la ciudadanía han sido afectados, particularmente en el ámbito financiero y de consumo, debido a la verificación de prácticas indeseadas por parte de los proveedores de bienes y servicios. En particular, esto ha acontecido debido a la implementación de modificaciones unilaterales de los contratos, cuyos efectos terminan causando un perjuicio al usuario o consumidor. Estos hechos han generado en la ciudadanía las siguientes consecuencias:

- i.- sensación generalizada de desconfianza hacia los proveedores de toda clase de bienes y servicios al consumidor, por medio de contratos de adhesión.
- ii.- conformación de una conciencia social sobre la desprotección jurídica de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Con tal de remediar esta situación, se envía a este Honorable Senado el presente proyecto de ley, que tiene por objeto establecer un procedimiento que regula pormenorizadamente la modificación de los contratos de adhesión.

La relevancia de esta materia ha sido remarcada, tanto por destacados académicos, como por las Asociaciones de Consumidores. Por ende, se hace imperiosa una regulación legal y no meramente administrativa de la misma. En efecto, se trata de un ámbito que idóneamente debe regularse a través de la potestad legislativa, ya que sólo de esa manera es posible garantizar de mejor modo la certeza jurídica y una debida protección para los consumidores. Siendo ello así, éstos deben quedar resguardados ante la posibilidad de que surjan eventuales modificaciones intempestivas, amparadas mediante el ejercicio de la potestad reglamentaria.

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. Así, a modo ejemplar, se establece la necesidad de que el proveedor que pretenda modificar las condiciones de contratación envíe de manera oportuna, y por vía escrita, la información pertinente al consumidor, al menos en tres ocasiones, separadas cada una de ellas por treinta días.

Asimismo, se otorga al consumidor un derecho para desistirse de la modificación propuesta y para terminar el contrato, otorgándosele una ampliación de su libertad en contraste con la regulación prevista actualmente en la ley.

Fundamenta esta proposición legislativa la observación de la tendencia regulativa del derecho comparado en esta materia, especialmente, el derecho comparado europeo. De hecho, la configuración de estas legislaciones se

caracteriza, precisamente, por su enfoque en el consumidor, entendida como la parte más débil en la relación jurídica de consumo, cuestión que ha sido afirmada por la jurisprudencia de nuestra Excelentísima Corte Suprema.

De la misma manera, el presente proyecto de ley establece un procedimiento previo que contribuirá a que el consumidor tome una decisión debidamente informada, para lo cual se establecen exigencias mínimas para la validez jurídica del consentimiento en relación a las propuestas de modificación.

Entre otras cosas, se elimina la posibilidad de que en la práctica se tenga por aceptación el mero silencio o la inactividad del consumidor, siguiendo la línea dispuesta por el máximo tribunal de nuestro país en la sentencia previamente citada. En función de aquello se establecen dos requisitos copulativos para la validez del consentimiento del consumidor: la necesidad de que sean reiterados en el tiempo, que entre estos actos medie un plazo no menor de sesenta días, y que se produzcan después de las tres comunicaciones escritas de carácter informativo ya puntualizadas más arriba. De esta manera, el proyecto de ley permite otorgar una mayor certeza jurídica a los consumidores, habilitándolos para hacer un ejercicio más informado y seguro de su libertad contractual.

No cabe duda que los derechos de los consumidores, son un necesario correlato de los derechos de las personas. Y es que los problemas relacionados con el derecho del consumo son problemas que afectan transversalmente el interés público de la sociedad, que se manifiestan con particular fuerza y dramatismo en los grupos desaventajados del país.

Consecuencia de ello es que la reciente jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema ha afirmado que la legislación de protección al consumidor supone una moderación de los principios recogidos de los Código Civil y de Comercio, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley, tanto en lo referido a la formación del consentimiento, la libertad contractual, como de los bienes jurídicos protegidos, y también de las consecuencias que trae aparejado para el incumplidor una determinada infracción contractual.

Es por todas estas consideraciones que proponemos a este Honorable Senado el siguiente proyecto de ley, el cual ha tomado como modelo la fisonomía de diversos principios sancionados en el derecho comparado en esta materia, tales como el principio de información veraz, clara y oportuna, entre otros, que permita mejorar la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los consumidores chilenos, en aras reivindicar la igualdad y dignidad de todas las personas.

## **PROYECTO DE LEY**

**“Artículo Único: Introdúzcanse las siguientes modificaciones a la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:**

### **1.- Reemplácese el artículo 16 a) por el siguiente:**

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen al proveedor la facultad de modificar, dejar sin efecto, ponerle término al contrato o suspender su ejecución, a su solo arbitrio.

## **2.- Agréguese un artículo 17 bis, nuevo:**

La propuesta del proveedor al consumidor para modificar un contrato de adhesión, no produce ningún efecto, salvo cuando concurren las circunstancias siguientes:

1. Que se base en parámetros objetivos, previamente fijados por el Servicio Nacional del Consumidor, que sean demostrables por el proveedor y fácilmente verificables por el consumidor;
2. Que se ofrezcan prestaciones a lo menos equivalentes a las establecidas en el contrato original que se pretende modificar;
3. Que hayan transcurrido a lo menos doce meses desde la entrada en vigencia del contrato;
4. Que haya sido comunicada al consumidor tres veces consecutivas, mediando entre cada una de ellas no menos de treinta días;
5. Que se formule en un documento separado de forma específica, en términos suficientes, precisos, legibles y comprensibles para el consumidor; y
6. Que haya sido aceptada por el consumidor, ya sea entre partes presentes o por medios de comunicación a distancia, incluyendo los medios electrónicos u otros análogos.

La modificación comenzará a regir una vez transcurridos sesenta días desde la fecha en que el consumidor acepte.

En caso de no haber aceptación por parte del consumidor, la propuesta de modificación caduca transcurridos sesenta días desde la última comunicación a que se refiere el cuarto numeral del inciso primero.

Para estos efectos, el consumidor goza de los siguientes derechos:

- i) desistirse de la aceptación de la modificación del contrato, en cualquier momento, haciéndoselo saber al proveedor mediante una comunicación escrita, sea por medios de comunicación a distancia, incluyendo los medios electrónicos u otros análogos, o bien, de forma presencial, en cualquier sucursal del proveedor;
- ii) terminar el contrato en cualquier momento, mediante una comunicación escrita, sea por medios de comunicación a distancia, incluyendo los medios electrónicos u otros análogos, o bien, de forma presencial, en cualquier sucursal del proveedor. Una vez terminado el contrato, subsistirán los términos, condiciones y modalidades del pago y los deberes del proveedor asociados a ella, de conformidad con la contratación originaria.

Con todo, aquellas cláusulas o estipulaciones que otorguen algún valor a la inactividad o silencio de los consumidores, suspendan o condicionen los servicios

pactados en el acuerdo original, no producirán efecto y se tendrán por nulas de pleno derecho, lo cual dará derecho al consumidor para ejercer las acciones previstas en la presente ley.