

Alerta Legal

Tecnología, Privacidad y
Medios

REFORMA PRO CONSUMIDOR:

**El Congreso aprobó el
proyecto de ley y se
espera que entre en
vigencia antes que
termine el 2021.**

Diciembre 2021

Reforma Pro Consumidor

Entre otros cambios, entrega facultades de fiscalización al SERNAC en materia de datos personales y amplía el plazo de garantía legal a 6 meses.

Recientemente fue aprobado por el Congreso, un proyecto de ley que introduce una serie de modificaciones a la ley 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC") denominada "Reforma Pro Consumidor" y que fue despachada el 3 de diciembre al Presidente de la República para su promulgación.

Es esperable que comience su vigencia antes que termine el 2021.

Este proyecto viene a modificar sustancialmente distintas materias que describimos a continuación:

- Otorga **competencias de fiscalización en materia de datos personales al SERNAC.**
- En cuanto a la **garantía legal**:
 - (i) Amplía el plazo a **6 meses** (originalmente era 3 meses).
 - (ii) La **garantía voluntaria no afectará la garantía legal**, pudiendo el consumidor ejercerla directamente, sin necesidad de agotar las posibilidades que haya ofrecido el proveedor para ejercer la garantía voluntaria.
 - (iii) Consagra como **irrenunciable el derecho de triple opción** (optar entre la reparación, reposición o devolución de la cantidad pagada), debiendo ahora el proveedor comunicarlo en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros.
- El **derecho a retracto en compras remotas de productos ahora procederá siempre**, salvo excepciones con respecto a bienes perecibles, de uso personal, que por su naturaleza no pueden ser devueltos, etc. Antes, el proveedor podía establecer unilateralmente que el derecho a retracto no era procedente.
- Dentro de la **información básica comercial** que el proveedor debe proporcionar en la venta de bienes durables, se debe agregar:
 - (i) La **vida útil**, es decir, la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.
 - (i) Información relativa al **despacho**, incluyendo el costo y tiempo.

Reforma Pro Consumidor

- Agrega el **principio “pro consumidor”**, en virtud del cual las normas contenidas en la LPDC y cláusulas ambiguas de contratos se interpretarán en favor del consumidor.
- En cuanto a **contratos de adhesión** (como por ejemplo términos y condiciones de uso), establece:
 - (i) Obligación de **proporcionarlos al organismo fiscalizador** competente.
 - (i) Obligación de adaptarlos con el fin de garantizar su **compresión a las personas con discapacidad visual o auditiva**.
- En materia de **consumo financiero**, establece:
 - (i) El deber del proveedor financiero de **analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen** previo a una operación de crédito de dinero.
 - (i) El derecho del consumidor a **solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago**, sin que el proveedor pueda cobrar los costos de administración, operación y/o mantención durante dicho periodo.
- En materia de **venta de vehículos motorizados**, establece principalmente las siguientes nuevas obligaciones:
 - (i) Justificar e informar **exigencias para mantener vigente garantía voluntaria** del vehículo.
 - (ii) Proveer de un **vehículo de similares características** cuando el uso de la garantía legal o voluntaria prive del uso del vehículo por un período superior a 5 días hábiles.

CONTACTO:

Rodrigo Lavados | Socio
+562 2368 3557
rlavados@cariola.cl

Gabriel Pensa | Asociado
+562 2655 6047
gpensa@cariola.cl