

# Ley N° 21.398 Pro Consumidor

## Área Derecho de Consumo y Compliance

Con fecha 24 de diciembre de 2021 se publicó la Ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores (en adelante, "Ley Pro Consumidor"), la cual incorpora importantes modificaciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 (en lo sucesivo, "LPC").

Las principales modificaciones que impactarán al mercado se refieren al derecho de retracto obligatorio, ampliación del plazo de la garantía legal y nuevas obligaciones para los proveedores financieros, de la industria automotriz y aerolíneas, además de ampliar la facultad fiscalizadora del Sernac respecto de la protección de datos personales.

Adicionalmente, se consagran nuevos derechos para los consumidores, junto con variados deberes de información por parte de los proveedores.

Estos importantes cambios normativos implican la necesidad de revisión de las políticas actuales de cada empresa, a fin de adecuarlas a la nueva ley y así evitar los riesgos de fiscalizaciones del Sernac y otras contingencias con los consumidores.

A continuación, nos referiremos a las principales modificaciones y los desafíos que significará para los proveedores el cumplimiento de la normativa.

### *1. Modificaciones en la información básica comercial que los proveedores deben proporcionar a los consumidores*

La Ley Pro Consumidor introduce nuevos deberes de información que el proveedor deberá proporcionar obligatoriamente al consumidor respecto de los bienes durables, servicios técnicos y despachos como, por ejemplo, informar de la duración del bien en sus condiciones previsibles de uso, disponibilidad de repuestos, entre otros. En este sentido, los nuevos requerimientos implican modificaciones importantes en la información que se debe proporcionar a los consumidores, siendo necesaria una revisión de los antecedentes que la empresa pone a disposición de estos.

### *2. Consagración del principio pro consumidor*

La Ley Pro Consumidor consagra expresamente el llamado principio pro consumidor, en virtud del cual todas las normas contenidas en la LPC se

interpretarán a favor del consumidor, así como las cláusulas ambiguas en los contratos de adhesión.

Lo anterior, implica la necesidad de adaptar las políticas de las empresas bajo una mirada más estricta en cuanto al cumplimiento de la LPC y la revisión de los contratos, términos y condiciones y otros documentos de contratación masiva.

### *3. Se imponen restricciones a la limitación del derecho de retracto*

La Ley Pro Consumidor –tratándose de la contratación a distancia– viene a limitar considerablemente la posibilidad del proveedor de restringir el derecho de retracto de los consumidores, salvo algunas excepciones dependiendo de la naturaleza del bien o en el caso de que se trate de la contratación de un servicio.

Por otra parte, se incorpora una nueva hipótesis para la procedencia del derecho de retracto (indisponible por el proveedor) respecto de ciertas compras presenciales, en aquellos casos en que el consumidor no haya tenido un acceso directo al bien.

Por último, se establece la obligación de información respecto de la procedencia o restricción de este derecho.

### *4. Obligaciones de los proveedores de vehículos motorizados nuevos*

Respecto de los proveedores de vehículos nuevos, la Ley introduce una serie de deberes de información en relación a las condiciones de la garantía voluntaria y las mantenciones, obligación de proporcionar vehículos de reemplazo y la prohibición de limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del vehículo, salvo determinadas excepciones.

### *5. Garantía legal*

Uno de los cambios más significativos de la Ley Pro Consumidor radica en las modificaciones realizadas a la garantía legal, cuyo plazo se amplía a 6 meses. Además, prohíbe expresamente restringir la libre elección del consumidor a cualquiera de las opciones que le entrega la ley.

### *6. Nuevos derechos de los consumidores*

La Ley Pro Consumidor contiene importantes inclusiones en los derechos de los consumidores, en especial, estableciendo como tales aquellos contenidos en normas especiales. Ello, en la práctica, conlleva a que se aplicará la LPC a toda infracción a normativas especiales que se refieran a derechos de los consumidores. Además, se consagra la libertad del consumidor de acudir a los tribunales competentes, prohibiéndose al proveedor restringir ese derecho.

Por último, se establecen ciertos derechos para el consumidor financiero, remitiéndose expresamente a la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero, además de consagrar el derecho a prepago, de acuerdo con lo dispuesto en dicha ley.

*7. Obligaciones de los proveedores en cuanto entrega de información respecto de los contratos de adhesión*

En este punto, la Ley Pro Consumidor establece nuevos deberes de información, entre los que destacan la obligación del proveedor de adaptar los contratos de adhesión para garantizar su comprensión a personas con discapacidad visual y auditiva, el deber de informar claramente la forma de poner término a los contratos y la prohibición de condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o establecer condiciones de término más gravosas que aquellas exigidas para su celebración.

*8. Nuevas obligaciones de los proveedores financieros*

Se introducen modificaciones respecto de las condiciones de prepago, obligaciones de entrega gratuita de certificados de renegociación, derechos respecto del bloqueo de tarjetas de pago, nuevas condiciones para la celebración de operaciones de créditos y análisis de solvencia, requisitos en la publicidad y limitaciones en descuentos asociados al pago con tarjetas administradas por el mismo proveedor, además de las obligaciones contenidas en la Ley N° 18.010.

*9. Nuevos derechos para pasajeros aéreos*

La Ley Pro Consumidor dispone nuevos derechos para los pasajeros aéreos y obligaciones para los proveedores, en particular referidos a la denegación de embarque por sobreventa de pasajes, la entrega de información, restitución de las tasas de embarque, prohibición de negar el embarque en caso de que el pasajero pierda algún vuelo de conexión y derecho a modificar el pasaje o solicitar la devolución de lo pagado ciertas circunstancias.

*10. Nuevas obligaciones de los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica*

La Ley Pro Consumidor dispone la obligación de dichas instituciones de otorgar gratuitamente los certificados solicitados por los alumnos, además de establecer la cantidad de certificados que pueden ser solicitados anualmente por el alumno, las condiciones de la solicitud y el plazo de entrega.

*11. Restituciones*

La Ley Pro Consumidor establece, en este sentido, que todas las restituciones que se deban las partes de un contrato deben ser devueltas con reajustes e intereses corrientes.

*12. Protección de datos personales*

La Ley Pro Consumidor hace aplicables las normas de la LPC al ámbito de protección de datos personales. Asimismo, consagra al Sernac como el organismo fiscalizador respecto de la protección de los derechos de los consumidores en relación con sus datos personales.