

GOBIERNO INGRESÓ PROYECTO QUE BUSCA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



Entre las materias abordadas por la iniciativa se encuentran el derecho a retracto, los contratos de adhesión por medios electrónicos, el derecho de prepago en operaciones de consumo financiero, garantías, denegación de embarque de pasajeros por vuelos sobrevendidos y prescripción de recetas médicas electrónicas.

Establecer medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores es el objetivo central del proyecto ingreso por el Ejecutivo y dado a conocer en la cuenta de la Sala de la Cámara de Diputados en el día de hoy (5 de marzo de 2019).

La propuesta (boletín 12409), en primer lugar, busca modificar el derecho a retracto ya contemplado la ley respecto de las compras celebradas 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. En concreto, se elimina la facultad que tienen los proveedores de disponer expresamente que no procede el derecho a retracto en la contratación asociada a productos y traslada el ejercicio de dicho derecho a los

consumidores.

En cuanto a contratos de adhesión por medios electrónicos, se propone que los proveedores informen siempre a los consumidores los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales podrán hacer efectivos sus derechos y poner término a los contratos, según lo establecido en los mismos, y que, en ningún caso se podrá exigir condiciones más gravosas que aquellas utilizadas para la contratación.

Otro punto

a abordar es lo relativo al derecho de prepago, establecido en el art. 10 de la Ley 18.010, que consagra una garantía irrenunciable del deudor, pero que está sujeto a un límite de 5.000 UF en cuanto al monto del capital cuyo pago puede ser anticipado.

Se estimó,

que, dado que la Ley 18.010 es un cuerpo normativo vigente desde larga data (1981), es necesario concordar sus disposiciones con el estatuto de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual persigue evitar condiciones injustificadamente ventajosas para una de las partes en este tipo de relaciones contractuales. De esta forma, se propone que, para efectos de ejercer el derecho de prepago en aquellas operaciones de consumo financiero regidas por 19.496, no sea aplicable 5.000 UF señalado.

Otras modificaciones

El presente proyecto también clarifica el derecho de opción del consumidor entre la garantía legal y las denominadas garantías voluntarias o convencionales. “Entendiendo la necesidad de lograr una efectiva protección de los derechos de los consumidores, una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía voluntaria o convencional. Por ello, se propone establecer la libre elección del consumidor para que pueda optar derechamente a alguno de los derechos del artículo 20 de la ley N° 19.496, o por aquella garantía otorgada por el proveedor”, se especifica.

La propuesta también aborda modificaciones en materia de deberes de información en caso de denegación de embarque de pasajeros. Se explica en el mensaje que el overbooking o sobre reserva permite a las líneas aéreas vender más asientos de los que posee un vuelo, lo cual, como se sabe, constituye una práctica comercial permitida por la ley.

En pro de avanzar en la materia, la iniciativa busca fortalecer el derecho del consumidor a ser informado con anticipación respecto del procedimiento en caso de denegación del embarque por la aerolínea en caso de sobre venta y, en ese caso, de cuáles son las medidas de mitigación y compensación que

tendrá a su favor.

Asimismo, el proyecto ajusta las compensaciones según estándares internacionales y modifica la fórmula de cálculo de las indemnizaciones que correspondan, cuyo monto se determinará según la diferencia entre la hora de llegada y la prevista para el vuelo inicialmente reservado y no según la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado, como lo dispone la ley vigente.

Además, se establecen nuevos deberes de información junto con una sanción contravencional en la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, frente a su incumplimiento.

Finalmente, el proyecto, siguiendo el ejemplo del e-prescribing de países desarrollados, como Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido, se propone eliminar el requisito de la firma electrónica avanzada para las recetas electrónicas y, para efectos de seguridad y trazabilidad en la entrega de medicamentos, se propone la creación de una Central Electrónica de Recetas, a la que cada facultativo podrá enviar las recetas electrónicas que prescriba. En el caso de recetas retenidas y recetas cheque, tendrán acceso solo los proveedores de medicamentos certificados y autorizados por el paciente.

De esta manera, bastará para los pacientes ingresar su rol único tributario en la página web de las farmacias, para que ellas verifiquen la existencia de la receta en la Central Electrónica de Recetas y expendan el medicamento de forma online, pudiendo ser entregado en la dirección que determine el paciente.

Publicado
el 05 de marzo del 2019