

Reformas a la Ley N°19.496 de Protección al Consumidor.

En diciembre pasado se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.398, la que introdujo una serie de importantes reformas a la Ley del Consumidor y dentro de las cuales consideramos relevante referirnos a las siguientes:

1) Incorporación del principio de interpretación proconsumidor.

Esta modificación no implica un mayor avance en la materia porque reconoce una tendencia instalada hace ya bastante tiempo. Además, son dos las normas que se refieren a esta cuestión: el art. 2 ter que se refiere a la interpretación de la ley y el art. 16 C sobre interpretación contra proferentem en contratos de adhesión. En el primer caso, se aprecia una especie de contradicción al referirse a las normas supletorias de interpretación del Código Civil, pues en esos cánones la interpretación contra el redactor es siempre residual y no primaria. Asimismo, el art. 16C supone descodificar las reglas generales de interpretación de los contratos.

2) Mayor uso de la potestad reglamentaria del Ministerio de Economía.

La reforma delega en la autoridad sectorial la regulación de ciertas materias (art. 3 letra g, art. 3 bis, art. 17 N) y le impone un plazo de 4 meses para su dictación, como lo ordena el art. 3 transitorio de la Ley.

3) Regulación del contrato de transporte de pasaje aéreo.

No resulta razonable la regulación de esta materia en la LPDC (art. 23 bis), si la misma Ley – al mismo tiempo– reformó también el Código Aeronáutico e intensamente en lo relativo a los derechos del pasajero aéreo. Esto, sin duda, será fuente de confusión y posible aumento de litigiosidad entre usuarios y proveedores en este mercado.

4) Regulación de medios de pago exclusivos para acceder a ofertas de bienes y servicios.

Durante la tramitación de la reforma, la discusión acerca de esta materia en particular tuvo una amplísima difusión e, incluso, motivó un veto presidencial, concluyendo en el texto actual.

Si bien la aspiración de impedir este tipo de operaciones no prosperó, al menos se logró regularlas de manera pormenorizada, pero no necesariamente virtuosa para el consumidor.



Ignacio Díaz
idiaz@pdnd.cl

5) Respeto de los deberes de información.

En la reforma, el legislador hace más intensa la obligación de información del proveedor, lo que reconoce una de las falencias de los anteriores textos de la LPDC y, sin duda, significará en adelante una exigencia importante para los proveedores.

