PROYECTO DE LEY QUE AMPLÍA EN LA LEY QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EL CATÁLOGO DE CLÁUSULAS ABUSIVAS DE USO FRECUENTE EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

BOLETÍN N° 9728-03

OBJETIVO	El proyecto tiene por objeto establecer catálogo numerus apertus de cláusulas que tienen lugar comúnmente en las operaciones económicas masivas.
TRAMITACIÓN	SENADO – VOTACIÓN GENERAL -
ORIGEN DE LA INICIATIVA	Moción (Senadores Harboe, Pizarro, Tuma)
NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL	No tiene
URGENCIA	No tiene
COMISIÓN	Economía
SUGERENCIA DE VOTACIÓN	Abstención.

IDEAS CENTRALES

El proyecto consta de un artículo único, que agrega en el artículo 16 un inciso segundo nuevo, que señala que serán nulas absolutamente las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión:

1. Aquellas que faculden al proveedor a rescindir, modificar o alterar unilateralmente las condiciones o cláusulas del contrato.
2. Aquellas que faculden al proveedor dejar sin efecto una transacción celebrada con el consumidor y/o anular la venta cuando el precio ha sido fijado erróneamente por la misma.
3. Aquellas que faculden al proveedor a reservarse el derecho de rescindir o restringir el uso que haga del servicio, sin aviso, con o sin causa.

4. Aquellas que obliguen al consumidor la suscripción de un pagaré o letra de cambio en blanco y/o al otorgamiento de un mandato en favor del proveedor facultándolo, para que, antes del cobro del documento, pueda incorporar las menciones exigidas por la ley para la validez del pagaré o letra de cambio.
5. Aquellas que impongan el descuento por planilla de créditos sociales otorgados a personas pensionadas o jubiladas.
6. Aquellas que importen cobros por concepto de reprogramar una deuda o cuando se solicita una evaluación comercial para conceder o no un crédito de consumo.
7. Aquellas que importen dobles cobros de comisiones de administración de la tarjeta de crédito.
8. Aquellas que impongan la obligación de otorgar mandatos irrevocables.
9. Aquellas que afecten el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales de carácter económico, financiero, bancario o comercial establecido en el art. 1 de la ley 20.575.
10. Aquellas que consideren al silencio del consumidor como aceptación.
11. Aquellas que hagan constar de forma indubitada la adhesión del consumidor a cláusulas respecto de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.
12. Aquellas que prorrogan automáticamente un contrato de duración determinada.
13. Aquellas que impliquen que toda aceptación de oferta y por ende la formación del consentimiento, quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción.
14. En general, todas aquellas cláusulas que sean notablemente injustas o abusivas para los consumidores.

COMENTARIOS

El artículo 16 y sus correlativas letras establecen las normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

Antes de analizar el texto propiamente tal, debemos señalar que la finalidad de votar en general en Sala este proyecto tiene por objeto que luego de aquello sea refundido con los proyectos boletín 9454-03 (en votación general el día de hoy también); y 9916-03 (aprobado en general en septiembre de 2015, y desarchivado en abril de este año). Hacemos la prevención que NO hubo discusión general de la iniciativa. La Senadora Rincón, Presidenta de la Comisión de Economía, puso el proyecto sobre tabla el día miércoles 13 de junio y se votó sin escuchar a ningún actor relevante en la materia, ni siquiera el SERNAC.

9454-03: tiene por objeto establecer un procedimiento que regule la modificación de los contratos de adhesión, contemplando una serie de requisitos copulativos para su validez, a fin de evitar modificaciones unilaterales que perjudiquen al consumidor, y velar porque éste tome una decisión debidamente informada.

9916-03: tiene por objeto establecer el deber de estandarización o uniformidad de los contratos de adhesión, con la finalidad de que se asimilen todos los contratos de un determinado producto o servicio financiero o contratos de salud, y sean los consumidores quienes puedan elegir, analizando la integridad del contrato que han de celebrar.

Proyecto de Ley

El proyecto surge luego de algunas prácticas empresariales en las cuales ha habido abuso de los contratos de adhesión. Más allá de que contenga normas que pueden limitar las asimetrías existentes entre proveedor y consumidor existen algunas referencias que merecen mayor análisis.

- El numeral 2 lo que hace en la práctica es establecer por ley que la mala fe del consumidor será amparada por la ley. Son por todos conocidos los aprovechamientos de muchos consumidores con ofertas que son manifiestamente erróneas.
- El numeral 14 es demasiado amplio y ambiguo, lo que podría provocar la limitación extrema del establecimiento de cláusulas en los contratos de adhesión. Además, debemos

considerar que en estos contratos se requiere igualmente el consentimiento de ambas partes.

En vista de lo anterior, sugerimos votar abstenerse en la votación de este proyecto, ya que una buena intención contiene normas que podrían afectar gravemente el funcionamiento de las relaciones de consumo. Asimismo, se debe hacer la prevención que el proyecto boletín 9916-03, ya aprobado en general por el Senado, y que quiere refundirse con este proyecto si es aprobado en la Sala, propone estandarizar los contratos de adhesión, lo que podría generar distorsiones importantes en materia de salud principalmente. De hecho, en este proyecto, la UDI se abstuvo en su votación, realizada con fecha 15 de septiembre de 2015.