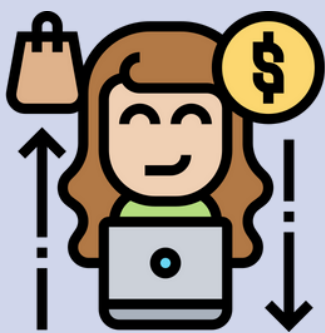


# LEY PRO CONSUMIDOR (N°21.398)

Infografía realizada por Paulina Araya Vivanco  
Academia de Derecho Civil UDP



## ¿CUÁL ES SU OBJETIVO? ¿A QUIÉN PROTEGE?

Esta ley, publicada el 24 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial, tiene por objetivo establecer nuevos derechos para los consumidores, de manera tal de generar un fortalecimiento en su protección en distintos ámbitos.

## ¿CÓMO LO HACE?

Principalmente a través de modificaciones introducidas a la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores (N°19.496) y el Código Aeronáutico. Además, prescribe la redacción de nuevos reglamentos por parte del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, como también ratifica y amplía las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en materia de datos personales.

## ¿CUÁLES SON LOS ÁMBITOS DE ESTAS MODIFICACIONES?

- Deber de información sobre la vida útil de ciertos productos durables por parte de la empresa.
- Garantía legal.
- Contratos de adhesión, cláusulas abusivas y terminación del contrato.
- Comercio electrónico y derecho a retracto.
- Datos personales.
- Educación superior, institutos profesionales y de formación técnica.
- Automotoras.
- Derechos de pasajeros aéreos/deberes del proveedor de transporte aéreo.
- Derechos financieros.
- Mediación, conciliación o arbitraje de consumo.

## ¿CUÁLES SON ALGUNAS DE SUS PRINCIPALES INNOVACIONES?

- Establece el principio pro consumidor, según el cual todas las normas contenidas en la Ley N°19.496 se interpretarán siempre en favor de los consumidores.
- La garantía legal pasa de tener un plazo de tres meses a uno de seis meses desde recibido el producto.
- Establece como obligatorio el derecho a retracto en compras a distancia, pudiendo arrepentirse de la compra en 10 días desde recibido el producto. Este derecho opera también en compras presenciales donde el consumidor no tuvo acceso directo al producto.
- Las cláusulas ambiguas o poco claras en los contratos se interpretarán en favor de los consumidores. Además, si existen cláusulas contradictorias o incoherentes entre sí, tendrá valor aquella que sea más favorable al consumidor.
- Se facilita para los consumidores terminar los contratos, y las empresas no podrán poner condiciones o barreras para mantenerlos amarrados a los servicios, debiendo informarles los mecanismos para darle término en forma simple y deberán, al menos, disponer de los mismos que se utilizaron para la contratación.
- Entre otras.



## CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE Y LA LEY PRO CONSUMIDOR

Una importante innovación de la Ley Pro Consumidor es la relacionada a la modificación del artículo 17 de la Ley N°19.496, agregando como requisito de forma a los contratos de adhesión que dispone el proveedor lo siguiente: "Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva.". De esta forma, el legislador entrega una mejor protección a los consumidores que se encuentran en este supuesto y que, por ende, son consumidores hipervulnerables, reconociendo así la existencia de un grupo de consumidores cuya vulnerabilidad se ve agravada y que, por tanto, requieren de protección especial



## ¿QUÉ ES UN CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE?

Todos los consumidores son estructuralmente vulnerables frente a proveedores de bienes y servicios, dado que las relaciones de consumo son asimétricas. Esta vulnerabilidad se acentúa bajo ciertas situaciones, circunstancias o características personales de los consumidores y/o fallas del mercado (por ejemplo, edad, salud, situación económica, etc.), configurándose así la categoría de consumidores hipervulnerables.



## FUENTES:

- <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-66795.html>
- <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-64652.html>
- Circular Interpretativa del SERNAC sobre noción de consumidor hipervulnerable

