



ALERTA LEGAL

LEY 21.398 QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Con fecha 24 de diciembre de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, modificando, entre otras, las Leyes N°19.496, de Protección de Derechos al Consumidor (LPDC), y N°18.916 que aprueba el Código Aeronáutico.

Dentro de las modificaciones más importantes, encontramos:

A. En la Ley de Protección de Derechos al Consumidor:

I. Sobre la compra de bienes y prestación de servicios en general:

1. Se aumenta la **garantía legal** a 6 meses (Artículo 21 LPDC). Esta modificación entrará en vigencia 3 meses desde la publicación de la ley en el Diario Oficial, esto es, el 24 de marzo de 2022.
2. Para los casos de venta de “**bienes durables**”, se considerará información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se compromete a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación del bien (Artículo 1 N°3 LPDC). Esta modificación entrará en vigencia 8 meses desde la publicación de la ley en el Diario Oficial, esto es, el 24 de agosto de 2022.
3. No se permitirá que un proveedor restrinja o condicione la compra de bienes o servicios de consumo exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o por una sociedad de apoyo al giro. Asimismo, no se podrán ofrecer descuentos asociados exclusivamente a tal medio de pago, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en más de una cuota (Artículo 17 H LPDC).
4. Antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la **solvencia económica del consumidor** para poder cumplir con las obligaciones que se originen de dicha celebración (Artículo 17 N LPDC).
5. Se termina con la obligación de agotar la garantía legal antes de exigir la garantía voluntaria. Así, el consumidor podrá optar libremente por ejercer la garantía o los derechos establecidos en la Ley del consumidor en sus artículos 19 y 20 (Artículo 20 letra e) LPDC).
6. En la prestación de **servicios de despacho**, el proveedor deberá indicar, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y el tiempo que tarde tal servicio (Artículo 1 N°3 LPDC).
7. Los proveedores deberán entregar a los consumidores que lo soliciten, en un plazo de 5 días hábiles, los **certificados y antecedentes necesarios para renegociar los**



créditos de tipo alguno. En caso de incumplimiento de esta obligación la deuda no generará interés ni reajustes de tipo alguno mientras no se verifique la entrega de los antecedentes y certificados por parte del proveedor (Artículo 17 D LPDC).

II. Sobre compra o arrendamiento con opción de compra de vehículos, se establece un nuevo artículo 12 C LPDC (todas estas obligaciones nuevas serán exigibles una vez transcurridos 4 meses desde la publicación en el Diario Oficial de la Ley, esto es, el 24 de abril de 2022):

1. Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, **antes del perfeccionamiento del contrato** de compraventa o arrendamiento con opción de compra, las exigencias obligatorias, justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo.
2. Luego, en el caso de que se exijan **mantenciones obligatorias**, se deberá informar el listado de éstas, incluyendo sus valores estimados y la nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizado donde se podrían realizar dichas mantenciones.
3. Además, los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos **no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos** destinados a la mantención del automóvil, salvo que se trate de mantenciones que por sus características técnicas deban ser realizadas por talleres expresamente autorizados.
4. En caso de existir **reparaciones del vehículo**, en virtud del ejercicio de la garantía legal o voluntaria, que duren más de 5 días hábiles y que impliquen que el consumidor se vea privado del uso de este, el proveedor deberá proporcionar otro vehículo de similares características mientras dure la reparación.

III. Sobre establecimientos educacionales:

1. Los establecimientos de educación superior, así como institutos profesionales y de formación técnica deberán **otorgar gratuitamente los certificados** de estudio, de notas, de estado de deuda u otros análogos a solicitud del alumno, exalumno o quien tenga suspendido sus estudios. Tales certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y se deberán emitir en un plazo de 10 días hábiles contado desde la presentación de la solicitud (Se incorpora nuevo artículo 3 quáter inciso 2 LPDC).
2. Se **prohíbe** el ofrecimiento de la celebración de contratos de operación de crédito de dinero que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales (Se incorpora nuevo artículo 17 N LPDC).

B. En el Código Aeronáutico:

1. En los casos en que se **deniegue el embarque** por sobreventa de pasajes aéreos:
 - i. El proveedor deberá informar por escrito al consumidor, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria, los derechos que posee el afectado, las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones, los mecanismos de denuncias y reclamos y las multas por las infracciones a la norma (Artículo 23 bis Código Aeronáutico).



- ii. En caso de que el consumidor opte por la **restitución del dinero**, o que se deban pagar multas o compensaciones, se procederá a su pago de la forma más expedita posible, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la denegación del embarque. Además, el consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por transferencia electrónica (Artículo 23 bis inciso segundo Código Aeronáutico).
 - iii. En caso de que el consumidor opte por **perseverar con el Contrato** el transportador estará obligado a proveer de (Artículo 133 A Código Aeronáutico):
 - a. Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar si la diferencia entre la hora del vuelo inicialmente previsto y el nuevo vuelo fuese superior a 1 hora.
 - b. Comidas y refrigerios cuando el tiempo transcurrido entre la hora de salida prevista y la nueva, fuere superior a 2 horas, cumplido este plazo el afectado tendrá el mismo derecho cada vez que transcurran 3 horas adicionales.
 - iv. Luego, sea que el consumidor opte por restitución del dinero o por perseverar con el Contrato, el transportador deberá ofrecer una compensación al pasajero afectado por la denegación de embarque, cuyo monto se determina en función del tiempo de retraso en la llegada al destino y la distancia del vuelo (al respecto la presente ley pone a disposición una tabla con los montos en el N°2 del artículo 133 Código Aeronáutico).
2. En caso de **no verificarse un viaje**, ya sea por causas imputables al transportador o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos que el pasajero hubiese pagado deberán ser restituidas, con o sin el requerimiento del pasajero, dentro del plazo de 10 días, a través del mismo medio utilizado para pagar el billete de pasaje (Artículo 133 C Código Aeronáutico).
 3. En los servicios de **transporte aéreo nacional** que se encuentren fraccionados por tramos de ida y vuelta, el no uso de alguna de las fracciones no podrá motivar la denegación del resto de las fracciones, si es que el pasajero se presenta oportunamente al chequeo y embarque (Artículo 133 H Código Aeronáutico).
 4. Se establece la obligación al transportador de tomar las medidas necesarias para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de un adulto perteneciente a su grupo familiar, o de un adulto incluido en la misma reserva (Artículo 133 I Código Aeronáutico).
 5. La fecha programada para un viaje podrá modificarse, o solicitarse la devolución del monto pagado, si el pasajero presenta un certificado médico, en un plazo de 24 horas anteriores al horario programado del vuelo, que acredite que está imposibilitado de viajar. Tal certificado deberá indicar el motivo por el cual el pasajero no puede viajar y la duración del mismo impedimento (Artículo 133 J Código Aeronáutico).

Para más información, por favor contactar a Rebeca Zamora (rzamora@hdycia.cl) o a Carlos Frías (cfrias@hdycia.cl), socios en Honorato Delaveau.