

Sobre proyectos de ley y avances en leyes aprobadas en consumo y derechos del consumidor

MINUTA DE TRABAJO N° 22
Julio 2025



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Sobre proyectos de ley y avances en leyes aprobadas en consumo y derechos del consumidor

Durante este año, en lo que respecta a los derechos de los consumidores y usuarios se han redactado y propuestos pocos proyectos de ley y/o nuevas políticas públicas que impliquen la mejora de la defensa y protección. Hasta la fecha se han presentado tan sólo 6 proyectos en esta materia que continúan en tramitación en la cámara de Diputado.

El último proyecto, presentado por Gaspar Rivas, busca modificar la Ley General de Bancos para fomentar la asociación de los clientes bancarios para la defensa de sus intereses, este proyecto tiene por finalidad que los clientes de entidades bancarias tengan una mejor forma de defender sus derechos, a través de una asociación de corporaciones de clientes “para negociar tasas de interés, recaptaciones” o cualquier otro proceso que implique una afectación de los intereses de los consumidores. Además, que estas corporaciones tendrían la capacidad a subes de conformar federaciones, que tendrían como fin representar a clientes de diversos bancos, y que estos bancos deben reconocer estas agrupaciones.

Si bien es cierto, este proyecto nace de un problema importante que es la asimetría de poder entre los bancos y los clientes, quienes normalmente no tienen las suficientes herramientas para defenderse o negociar por sus intereses, y esto entregaría una oportunidad para que se crearía un empoderamiento colectivo. Sin embargo, este proyecto es, a lo menos, vago en términos de estructura interna, las atribuciones de estas corporaciones, la forma de elegir la representación y la forma de fiscalizarlas. Además, no existe una forma de asegurar la representatividad real de ellas, porque pueden ser cooptados, por ejemplo, por intereses particulares.

Sumado a lo anterior, el proyecto busca que se incorpore a un representante de estas corporaciones en el directorio de los bancos, lo cual afecta directamente a la gobernanza interna de sociedades anónimas privadas, lo que caería en inconstitucionalidad de este proyecto.

Por otro lado, falta claridad y especificación sobre cuales serían “todos los clientes” mencionados, ya que existen clientes particulares, como pymes, grandes empresas, y cuál sería el mecanismo o las condiciones para que pueden ser parte de estas corporaciones y si existe alguna variedad en el tipo de poder que tienen dentro de ellas, según su tamaño o “aporte”.

En general, el proyecto tiene una intención clara y legítima de querer reducir la brecha existente entre los bancos y los clientes, pero es muy imprecisa en términos de aplicación jurídica y su diseño institucional es frágil. Por ello, antes de avanzar o empujar un cambio de este orden, sería preciso fortalecer los mecanismos de defensa del consumidor ya existentes como el SERNAC, sobre todo el área financiera de esta institución.

Junto con esto, un avance significativo en materia de derechos del consumidor ha sido la expiración el pasado 13 de agosto del plazo que tienen las empresas para que implementen números prefijos para detectar llamadas no deseadas o “spam”, vale decir, las empresas tienen prohibido utilizar cualquier tipo de numeración para comunicaciones masivas y/o automatizadas. Esta medida está en el marco de las medidas de Agenda de Seguridad Digital del Gobierno (Subtel, 2025). Estos prefijos corresponden al 600, donde caben las “llamadas solicitadas por los usuarios o que, eventualmente podrían ser esperadas al tratarse de llamadas provenientes de una empresa o institución con la cual se tiene vínculo” (Subtel, 2025) y las llamadas con 809 se identifican como no deseadas.

Esta medida, previene los delitos telefónicos, pues identifica a números que no son de empresas y se hacen pasar por ellas para cometer estafas, sobretodo teniendo en consideración los diversos grupos que se ven afectados por esta situación, como lo son grupos de especial riesgo como los adultos mayores.

Esta normativa debe y será supervisada por la Subsecretaría de telecomunicaciones, pero también es de utilidad que los usuarios hagan denuncias por los canales de la institución si se reciben llamados de empresas que no tengan sus prefijos identificados y establecidos por la normativa actual. En este sentido, los castigos y/o amonestaciones para las empresas que no cumplan los requisitos de esta normativa implican una multa desde los 5 a 5.000 UTM (Subtel, 2025).

Referencias

Cámara de Diputadas y Diputados de Chile. (2025). Boletín N.º 17687-03: Modifica la ley N° 19.496 para establecer una compensación económica automática en favor de consumidores afectados por la suspensión, cancelación o reprogramación de espectáculos masivos [Proyecto de ley].

https://www.camara.cl/legislacion/comisiones/proyecto_ley.aspx?prmID=3310

Subsecretaría de Telecomunicaciones (2025, 12 de agosto). Desde este miércoles las llamadas comerciales y masivas deberán llevar los prefijos 600 y 809 para su identificación-Subtel.



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

