



REF: Solicitud de ingreso de iniciativa de norma
convencional constituyente

INICIATIVA CONSTITUYENTE:
DERECHOS DE LAS PERSONAS
USUARIAS Y CONSUMIDORAS

SANTIAGO, 01 de febrero de 2022

DE: **ELSA LABRAÑA Y CONVENCIONALES FIRMANTES**
CONVENCIONAL CONSTITUYENTE

A: **MARIA ELISA QUINTEROS**
PRESIDENTA DE LA CONVENCIÓN CONSTITUCIONAL

Los y las integrantes de la Comisión de Derechos Fundamentales

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted en su calidad de presidenta de la Convención, según lo dispuesto en los artículos 81, 82 y 83 del Reglamento general de la Convención Constitucional, para presentar la siguiente iniciativa de norma constitucional que garantiza la protección y promoción de la diversidad de nuestras expresiones culturales

INICIATIVA CONSTITUYENTE: DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y
CONSUMIDORAS

Santiago, 1 de febrero de 2022

1. ANTECEDENTES REGLAMENTARIOS

- Que, el Párrafo 2° del Título IV del Reglamento General de la Convención Constitucional establece las iniciativas constituyentes para la elaboración de las normas constitucionales.
- Los artículos 81 y siguientes del Reglamento General de la Convención Constitucional permiten que las y los convencionales constituyentes puedan presentar iniciativas de normas convencionales constituyentes a la Mesa Directiva, a través de la Oficina de Partes de la Secretaría de la Mesa Directiva.

- Que, el artículo 83 del Reglamento General de la Convención Constitucional exige que las iniciativas convencionales constituyentes sean presentadas con fundamento, por escrito, con articulado y dentro de plazo.

- Que, a su vez, el mismo artículo 83 del Reglamento General de la Convención Constitucional exige que las iniciativas convencionales constituyentes no pueden ser firmadas por menos de ocho ni por más de dieciséis convencionales constituyentes.

1. ARGUMENTACIÓN

Históricamente la regulación de los derechos y obligaciones entre productores y consumidores ha sido lenta y a la saga de las situaciones que se están dando permanentemente en las relaciones comerciales. SI bien hay antecedentes históricos de que se crearon algunas instituciones destinadas a la regulación de precios durante el siglo XX, la verdad es que siempre dichas regulaciones se dirigieron a la fijación de condiciones de mercado, y no a cuidar a los consumidores, ni menos aún a entregarles derechos frente a los demás actores de mercado. No es de extrañar, de esta manera, que la primera norma que trata la materia en forma integral date recién de la década de 1990, a través de la ley 19.496 (encontramos normativas anteriores, pero ninguna de las instituciones creadas se asemeja a lo que hoy es el Servicio Nacional del Consumidor.

Por otra parte, el derecho comparado nos muestra en esta materia que tanto las Constituciones de países cercanos al nuestro como del ámbito europeo han establecido la protección de los consumidores y la fijación de estándares como una situación a cubrir en el ámbito constitucional. Especialmente, un elemento común a Constituciones como las de Bolivia y Venezuela se refieren a la necesidad no sólo de visibilizar a las personas como sujetos de derechos constitucionales en su rol de consumidoras, sino además destaca el mandato constitucional a proveer directamente por parte del Estado garantías físicas y jurídicas de aseguramiento de la calidad de los productos. Físicas en cuanto tomar resguardos para que empresas y particulares tengan deberes de cuidado respecto de los productos, jurídicas en cuanto se mandata a crear una legislación que organice los derechos ciudadanos como consumidores e imponga sanciones al atropello a estos derechos.

En este sentido, se hace necesario trabajar en una propuesta con miras a esta nueva Constitución que refleje la evolución que está teniendo la protección de los derechos de los consumidores. Por ello, esta propuesta se enfoca en tres puntos clave. El primero es un reconocimiento o visibilización de los consumidores como sujetos de protección en el ámbito constitucional. El segundo es el mandato que la Constitución le entrega al Estado para fomentar y sostener una estructura institucional que fortalezca la defensa de los derechos de los consumidores. Por último, se plantea la posibilidad de que una legislación especial regule las acciones judiciales en caso de vulneración a estos derechos.

Esperando que la presente iniciativa reúna la aprobación de los convencionales constituyentes correspondientes, someto a vuestra consideración la siguiente propuesta de derechos de los consumidores para la nueva Constitución:

2. NORMAS COMPARADAS

Constitución de Ecuador:

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Constitución de Bolivia:

Sección X

Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores

Artículo 75. Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:

1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Artículo 76. I. El Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.

II. No podrán existir controles aduaneros, retenes ni puestos de control de ninguna naturaleza en el territorio boliviano, con excepción de los que hayan sido creados por la ley.

Constitución de Venezuela:

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Constitución de Colombia:

Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Constitución de España:

Artículo 51.

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Constitución de Portugal:

Artículo 60: Derechos de los consumidores

1. Los consumidores tendrán el derecho a la buena calidad de los bienes y servicios de consumo, a ser orientados e informados, a la protección de la salud, a la seguridad, y a sus intereses económicos, así como a la reparación por daños.
2. La publicidad será regulada por ley y todas las formas de publicidad indirecta, fraudulenta o encubierta serán prohibidas.
3. Las asociaciones de consumidores y cooperativas de consumo tendrán el derecho de conformidad con la Ley, a recibir apoyo del Estado y ser oídas en relación a las cuestiones de protección de los consumidores, y tendrán legitimación procesal para la defensa de los intereses de sus miembros o de cualquier interés general o colectivo.

3. PROPUESTA DE ARTICULADO

Artículo XX. La Constitución reconoce el derecho de las personas consumidores y usuarias a acceder a bienes y servicios de calidad, a un marco de respeto, prontitud, y acceso a la información oportuna, explícita y en lenguaje claro, al cumplimiento de las condiciones pactadas, a la satisfacción de las obligaciones de las empresas y servicios derivadas de estas condiciones, y a ser escuchadas y atendidas por la institucionalidad conforme al principio pro persona.


El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas usuarias con ocasión de la negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos a su cargo, y por la carencia de servicios públicos sean estos proveídos directamente por él o por entidades privadas en aquellos casos en que la Constitución y las leyes así lo permitan.

Artículo XX. Una ley determinará las relaciones entre productores y consumidores y entre prestadores de servicios y usuarios, fijando los derechos mínimos de las personas en base a los principios señalados en el artículo precedente. Habrá una Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias establecida por ley. Dicha ley contemplará los mecanismos para medir los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la oferta de bienes y servicios, una institucionalidad adecuada, suficiente y eficaz para proteger los derechos de los consumidores, incluyendo los sistemas de reparación e indemnización correspondientes, y establecerá las conductas y sanciones necesarias para protegerlos, así como los tribunales competentes para conocer de estas materias.

Se concederá acción popular para denunciar las infracciones relacionadas con este derecho.

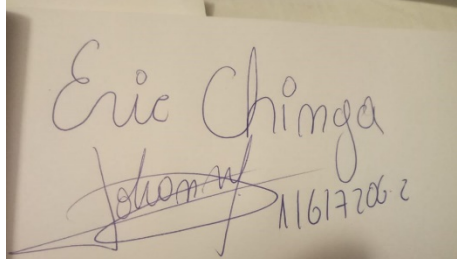
Patrocinios:

 Elsa Labraña 12018818-6	 María Rivera Iribarren 8515540-7
 Alejandra Perez Espina 73-257.766-5	 MANUEL WOLDARSKY GONZÁLEZ DISTRITO 10
 15.880.046-2 Natividad Llanquileo – Escaño Mapuche	 Lisette Lorena Vergara Riquelme 18.213.926-2 Lisette Vergara Riquelme Distrito 6
 Roberto Celedon Distrito 17	 12090826-K Tania Madriaga Flores Tania Madriaga Distrito 7



Marco Arellano Ortega
14. 240.925-4

Marco Arellano
Distrito 8



Eric Chinga
116172062

Eric Chinga
Diaguita



Francisco Caamaño
Distrito 14

Roberto Celedon
D 17