

**REF.:** Adjunta Iniciativa Convencional Constituyente para ser remitida a la Comisión de Medio Ambiente, Derechos de la Naturaleza, Bienes Naturales Comunes y Modelo Económico.

**MAT:** Iniciativa Convencional Constituyente para “Incorporar el principio de protección de los consumidores en la Carta Fundamental”.

**SANTIAGO**, martes 01 de febrero de 2022

**DE :** **RODRIGO ALVAREZ, BERNARDO FONTAINE, ROBERTO VEGA, PABLO TOLOZA Y DEMÁS CONVENCIONALES CONSTITUYENTE FIRMANTES.**

**A :** **MARÍA ELISA QUINTEROS**  
PRESIDENTA DE LA CONVENCION CONSTITUCIONAL.

**GASPAR DOMINGUEZ DONOSO**  
VICEPRESIDENTE DE LA CONVENCION CONSTITUCIONAL.

**JOHN SMOK KAZAZIAN**  
SECRETARIO DE LA CONVENCION CONSTITUCIONAL

Que, por medio de la presente, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 81 a 87 del Reglamento General de la Convención Constitucional, y demás normativa reglamentaria aplicable, venimos en incorporar iniciativa convencional constituyente a objeto de que ésta sea remitida a la Comisión de Medio Ambiente, Derechos de la Naturaleza, Bienes Naturales Comunes y Modelo Económico.



## INICIATIVA CONVENCIONAL CONSTITUYENTE PARA INCORPORAR EL PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROYECTO DE CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

### I. FUNDAMENTACIÓN Y ANTECEDENTES.

La protección de los consumidores es un elemento esencial para el funcionamiento de una economía de mercado moderna, dinámica e innovadora. Debido a que los consumidores de bienes o servicios se encuentran en una situación de desigualdad frente a sus proveedores, diversos países han establecido normas, principios e instituciones que tienen como fin corregir las fallas de mercado -como la asimetría de información- para proteger los intereses de los consumidores.

Con el devenir del tiempo, la preocupación por esta materia ha llevado a distintos países a establecer normas expresas -con idéntico propósito- en sus constituciones. Nuestra Constitución vigente, a diferencia de las de otras jurisdicciones, no contempla normas expresas cuyo fin sea la protección del consumidor.

A continuación, se expone el detalle de algunas normas constitucionales que consagran expresamente la protección al consumidor:

A) **México** (Artículo 28): “... *La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.*”

B) **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”.*

C) **Brasil** (artículo 5): *“Todos son iguales ante la ley, sin ninguna distinción, garantizado a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad de los derechos a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad, en los siguientes términos: XXXII. El Estado promoverá, de acuerdo con la ley, la defensa del consumidor”.*

D) **Argentina** (artículos 42): *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.*

E) **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 oirán 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.”*

F) **Portugal** (artículo 52): “3. Todos tienen el derecho a ejercer la acción popular, incluyendo el derecho a recurrir por la compensación apropiada para las partes agraviadas, en los casos y términos establecidos por la ley, bien personalmente o por medio de asociaciones que apoyen la defensa de los intereses en cuestión. Tal derecho será ejercido, particularmente, en orden a:

- a) Promover la prevención, cese o procedimiento judicial de delitos contra la salud pública, los derechos de los consumidores, la calidad de vida, o la preservación del medio ambiente y la herencia cultural.
- b) Salvaguardar la propiedad del Estado, las Regiones autónomas o las Corporaciones locales”.

Con todo, la ausencia de norma expresa a nivel constitucional no significa que nuestro ordenamiento jurídico deje en una situación de desamparo a los consumidores. Por el contrario, cabe destacar la existencia de una normativa que tiene como objetivo su protección y que, de hecho, reconoce la existencia una institución especializada (el Servicio Nacional del Consumidor<sup>1</sup>), con funciones y atribuciones bien definidas, además del establecimiento de acciones y procedimientos para garantizar la protección de los consumidores. Ella es la Ley N° 19.496<sup>2</sup>, que “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”. A este respecto, cabe señalar que el primer inciso de su artículo 1° es esencial pues dispone que “La presente ley tiene por objeto normas las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”.

Asimismo, es necesario señalar que los derechos consagrados artículo 3° de la misma ley -como explica Sandoval<sup>3</sup>- encontrarían un respaldo en diversas disposiciones constitucionales vigentes. Así, a modo de ejemplo, la disposición que establece “el derecho de los consumidores a no ser discriminados arbitrariamente por los proveedores”

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que el referido servicio fue creado el año 1990 en reemplazo de la Dirección de Industria y Comercio (Dirinco). Posteriormente, el año 1997, se promulgó la Ley de Protección del Consumidor (Ley N° 19.496) que plasmó los derechos de los consumidores.

<sup>2</sup> La referida ley ha sido perfeccionada en múltiples ocasiones.

<sup>3</sup> Sandoval (2004). “Derecho del Consumidor”. Véase Capítulo I, Aspectos Generales sobre el Derecho del Consumidor.



encontraría su fundamento en el principio de no discriminación arbitraria en la actividad económica o a la igualdad de las personas (consagrados en el artículo 19 N° 22 de la actual Carta Fundamental).

Finalmente, es fundamental señalar que -como se ha señalado en el documento “Propuestas Constitucionales”, elaborado por la Asociación de Consumidores FOJUCC-, a la fecha han sido presentadas al Congreso Nacional múltiples iniciativas que tienen como objetivo otorgarles protección constitucional a los consumidores. Entre ellas, se pueden destacar las siguientes:

- a) **Boletín N° 11807-07 (junio del 2018).** La iniciativa -presentada por los senadores De Urresti, Elizalde, Harboe, Huenchumilla y Quinteros- pretendía agregar un párrafo tercero al número 21 del artículo 19 de la Constitución vigente. En concreto, la norma propuesta buscaba incluir lo siguiente: *“Es deber del Estado garantizar la seguridad en el consumo y defender los derechos de los consumidores y usuarios. La Administración velará por su protección, debiendo la ley establecer facultades adecuadas y procedimientos eficaces para su defensa”*. El referido proyecto continúa en su primer trámite constitucional en el Senado.
  
- b) **Boletín N° 7563-07 (abril del 2021).** La moción -presentada por los senadores Espina, Chadwick, García, Tuma y Zaldívar- pretende incorporar una frase en el inciso primero del numeral 21 del artículo 19 de la Constitución vigente. En particular, la enmienda propuesta originalmente pretendía establecer lo siguiente: *“Es deber del Estado fomentar la protección de los consumidores, la libre elección de los bienes y servicios, una información suficiente, veraz y oportuna, como su derecho a no ser discriminados arbitrariamente y a ser reparados de los daños sufridos, en conformidad a la ley”*. Cabe señalar que el referido proyecto de reforma constitucional fue aprobado por el Senado a fines del año 2014. Sin embargo, no se ha tramitado en la Cámara de Diputados (segundo trámite constitucional).

En el referido contexto, la norma propuesta pretende reforzar y fortalecer el interés del Estado de Chile en la protección del consumidor a través de la incorporación de un principio-deber amplio en la Carta Fundamental cuyo fin es mandar al Estado y a sus

organismos a preocuparse por una defensa integral de los consumidores. Considerando la dinámica propia de las relaciones de consumo, se optó por la inclusión de este principio-deber con el fin de garantizar la eficacia y perdurabilidad del precepto constitucional propuesto (ello pues el detalle de la regulación de defensa de los consumidores, por su naturaleza, debe ser tratada a nivel legal y no a nivel constitucional).

#### **IV. PROPUESTA DE ARTICULADO.**

***“Artículo XX.***

*El Estado y sus organismos deberán promover la defensa y protección integral del consumidor, conforme a lo establecido por el legislador. Para ello, la ley deberá proveer procedimientos eficaces para el efectivo cumplimiento de las condiciones pactadas entre proveedores y consumidores. Asimismo, se deberá velar por la reparación de los daños causados a los consumidores, en los casos que dicha reparación sea procedente conforme a la ley. Será deber del Estado promover la educación de los consumidores”*



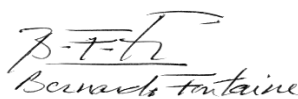
8723 133 -9  
R. A. L U A R E Z

1. RODRIGO ÁLVAREZ



ROBERTO VEGA CAMPUSANO  
Convencional Constituyente  
Distrito 5º, Región de Coquimbo.

2. ROBERTO VEGA



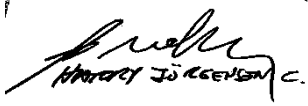
Bernardo Fontaine  
6.371.763-0

3. BERNARDO FONTAINE



Pablo Tolosa Fernandez  
11.256.541-7

4. PABLO TOLOZA



HARRY JURGENSEN C.

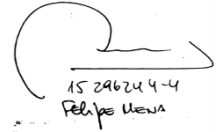
4.402.754-2

5. HARRY JURGENSEN



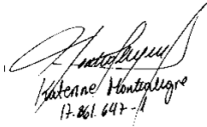
RICARDO NEUMANN  
16.605.740-2

6. RICARDO NEUMANN



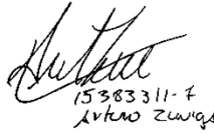
15.29624 4-4  
Felipe Mena

7. FELIPE MENA



Katherine Montealegre  
17.861.647-1

8. KATERINE MONTEALEGRE



15383311-7  
Arturo Zúñiga

9. ARTURO ZÚÑIGA



Pollyanna Rivera  
12.851.888-6

10. POLLYANNA RIVERA