

Santiago, 1 de febrero de 2022

**REF: INICIATIVA CONVENCIONAL CONSTITUYENTE  
SOBRE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS  
CONSUMIDORES Y DE LAS Y LOS USUARIOS**

**PARA:** MESA DIRECTIVA DE LA CONVENCIÓN CONSTITUCIONAL

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 81, 82, 83 y 84 del Reglamento General de la Convención Constitucional, las y los convencionales constituyentes que suscriben, presentamos la siguiente iniciativa convencional constituyente sobre los **derechos de las y los consumidores y de las y los usuarios**.

Atendido su contenido, corresponde que esta iniciativa constituyente fuere remitida a la **COMISIÓN SOBRE DERECHOS FUNDAMENTALES**.

**I. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS<sup>1</sup>.**

La idea de esta iniciativa es establecer el derecho de las y los consumidores y las y los usuarios y sus garantías asociadas, toda vez que son sujetos de especial protección en la relación asimétrica de consumo que se establece entre estos y los proveedores de bienes y/o servicios.<sup>2</sup>

Al buscar cómo este derecho se encuentra descrito en constituciones europeas como las de Francia (1958), Italia (1948) y Alemania (1949), se constata la ausencia de regulación expresa que reconozca y proteja el derecho de las y los consumidores, lo que puede ser consecuencia que estas fueron escritas previo al desarrollo jurisprudencial y dogmático de Derecho del Consumo.

Una importante excepción a lo anterior es la Constitución de España de 1978, la que en su artículo 51 reconoce este derecho en base a tres elementos esenciales: a) tutela administrativa considerando cuatro dimensiones, procedimientos eficaces, seguridad, salud y legítimos intereses económicos; b) promoción mediante la educación de usuarios y consumidores y participación de la sociedad organizada; y c) establece un mandato al poder legislativo para la regulación del comercio.

*“Artículo 51.*

---

<sup>1</sup> Esta iniciativa está basada en la Iniciativa Popular de Norma Nº 5074, sobre Experiencia constitucional comparada y propuestas para el reconocimiento de los Derechos de los Consumidores en la nueva Carta Fundamental de Chile, de **César Eugenio Vargas Rojas**, disponible en [https://iniciativas.chileconvencion.cl/m/iniciativa\\_popular/o/5074](https://iniciativas.chileconvencion.cl/m/iniciativa_popular/o/5074)

<sup>2</sup> VARGAS ROJAS, César (2021) Informe técnico sobre la incorporación de los derechos de los consumidores en la Nueva Constitución.

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”.*

Por otra parte, en las constituciones latinoamericanas podemos encontrar reconocimiento al derecho de los consumidores en las constituciones de Argentina –incorporada en 1945– y Perú (1992).

El artículo 42 de la Constitución de Argentina incluye la protección de la salud, seguridad e intereses económicos, procedimientos eficaces y participación social por medio de asociaciones de consumidores y usuarios, similar a lo establecido en la constitución española, pero además agrega la educación, la información adecuada y veraz, la libertad de elección y el trato equitativo y digno, junto con la defensa de la competencia, el control de monopolios y la eficiencia de los servicios.

*“Artículo 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”.*

El artículo 65 de la Constitución de Perú, por su parte, en una norma de menor extensión, señala la obligación del Estado de defender a consumidores y usuarios, de garantizar la información y velar por la salud y seguridad.

*“Artículo 65.*

*El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.*

Así las cosas, en la actualidad existen experiencias constitucionales que reconocen expresamente los derechos de los consumidores, tales como el caso de España, Argentina y

Perú, así como también otras experiencias que, si bien no los reconocen de manera expresa y directa, si generan una protección a nivel legal, similar al caso chileno.

Lo anterior, demuestra las diversas técnicas del constituyente para abordar las protecciones y garantías de las personas, especialmente a aquellos derechos de naturaleza colectiva o de protección colectiva y los que dicen relación con los deberes prestacionales del Estado.

En razón de lo anterior, resulta fundamental que la Nueva Constitución reconozca la existencia de las y los consumidores como grupo que requieren tutela, pero a su vez, que los órganos del Estado sean garantes de la protección de los consumidores, en el entendido que las y los consumidores dentro de la relación de consumo son la parte más débil.

## **II. CONTENIDO DE LA INICIATIVA.**

La iniciativa contempla un artículo, con cuatro incisos.

En el primer inciso del artículo propuesto se busca reconocer derechos de rango constitucional en la relación de consumo. Resulta de vital importancia, que dentro de la relación de consumo se reconozcan ciertos derechos básicos, a las y los consumidores y a las y los usuarios, toda vez que la única forma de equilibrar la relación asimétrica que se da –la o el consumidor y la y el usuario tiene una posición débil dentro de la ración de consumo–, es reconociendo constitucionalmente tales derechos, con el objeto de protegerlos eficazmente ante su vulneración, mediante la tutela jurisdiccional, es decir, a través de los mecanismos procesales que contemple la propia Constitución y las leyes dictadas a su conformidad.

El segundo inciso del artículo propuesto, se contempla el reconocimiento de la existencia de consumidores y asociaciones de consumidores, así como también el reconocimiento de éstos por parte de los órganos del Estado.

En el inciso tercero del artículo de la propuesta, se consagra constitucionalmente la función fiscalizadora y sancionatoria de los órganos de la administración encargados de velar por la protección de los derechos de los consumidores –hoy en día, el Servicio Nacional de Consumidor o SERNAC–, para evitar que sea cuestionada en sede de constitucionalidad, como ocurrió con la actual Constitución.

Finalmente, el inciso cuarto del artículo propuesto establece el derecho a un procedimiento alternativo de resolución de conflictos previo a la judicialización. Lo anterior, por cuanto la resolución alternativa de conflictos es una forma de intervención social extrínseca al sistema adversarial, que ha tenido una interesante recepción en nuestro país a través de la implementación de planes, políticas y programas estatales y que positivamente ha adquirido mayor relevancia en los últimos años.

### III. PROPUESTA DE ARTICULADO.<sup>3</sup>

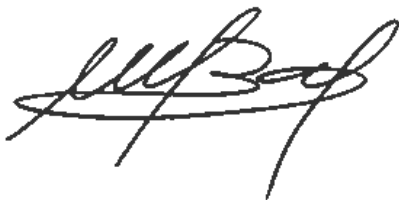
**Artículo .... Derechos de las y los consumidores y usuarias y usuarios.** Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, dentro de la relación de consumo, a la protección de su integridad psíquica y física, a un trato digno sin discriminación arbitraria, una veraz y oportuna información de los productos y servicios, así como también el derecho a la libre elección de estos.

El Estado, a través de un órgano de la administración, garantizará la protección de los derechos de las y los consumidores y las y los usuarios, así como también la existencia y funciones de las asociaciones de consumidores.

El órgano de la administración encargado de velar por la protección de los derechos de las y los consumidores y las y los usuarios tendrá facultades para investigar y sancionar administrativamente las infracciones a la ley de consumo. Los proveedores siempre tendrán el derecho de recurrir a los tribunales para reclamar de las sanciones administrativas conforme lo establezca la ley.

De igual modo, el antedicho órgano de la administración deberá implementar un sistema de resolución alternativa del conflicto de consumo, en el cual un tercero imparcial explore las vías de solución del conflicto previo a la judicialización del mismo.

### IV. FIRMAS:



**NATALIA HENRÍQUEZ CARREÑO**  
Convencional Constituyente  
Distrito 9



**DANIEL BRAVO SILVA**  
Convencional Constituyente  
Distrito 5



**LORETO VALLEJOS**  
Convencional Constituyente  
Distrito 15

<sup>3</sup> Esta iniciativa está basada en la Iniciativa Popular de Norma Nº 5074, sobre Experiencia constitucional comparada y propuestas para el reconocimiento de los Derechos de los Consumidores en la nueva Carta Fundamental de Chile, de **César Eugenio Vargas Rojas**, disponible en [https://iniciativas.chileconvencion.cl/m/iniciativa\\_popular/o/5074](https://iniciativas.chileconvencion.cl/m/iniciativa_popular/o/5074)

**FRANCISCA ARAUNA URRUTIA**  
Convencional Constituyente  
Distrito 18

CÉSAR URIBE ARAYA  
15.677.454-9  
CONSTITUYENTE DISTRITO 19

**CÉSAR URIBE ARAYA**  
Convencional Constituyente  
Distrito 19

**DAYANA GONZÁLEZ ARAYA**  
Convencional Constituyente  
Distrito 3

Ingrid Villena Narbona

**INGRID VILLENA NARBONA**  
Convencional Constituyente  
Distrito 13

**FRANCISCO CAAMAÑO ROJAS**  
Convencional Constituyente  
Distrito 14

**ADRIANA AMPUERO B.**  
Convencional Constituyente

**CRISTÓBAL ANDRADE LEÓN**  
Convencional Constituyente  
Distrito 6