

STEFAN LARENAS RIOBO, cientista social, presidente de la ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ODECU, asociación de consumidores constituida al amparo de la Ley N° 19.496, corporación de derecho privado, ambos domiciliados en Bandera 84 piso 4 oficina 403, Santiago, ciudad y comuna de Santiago, al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) digo:

### **1. Objeto de la presentación**

El objeto de la presente comunicación es poner en conocimiento del MTT contenidos contractuales abusivos o que implican renuncia anticipada a los derechos de los consumidores, incluida la protección de sus datos personales, en los *“Términos y Condiciones Servicio de Pago de Pasajes, Transbordos y Acceso con Código QR en Red Metropolitana de Movilidad (RED) con App de BancoEstado o también denominado PASAJE QR”* cuya marcha blanca fue anunciada el reciente 24 de enero de 2022, con el objeto que el MTT ejerza sus facultades en coordinación con el SERNAC.

### **2. Ley del Consumidor y Reforma pro consumidor**

La LPC consagra que los derechos de los consumidores son irrenunciables (4 LPC), proscribire las cláusulas abusivas (4 LPC), integra expresamente la protección de los datos personales de los consumidores dentro de la protección al consumidor (15 bis); y en general la ampliación de catálogo de derechos del consumidor.

En efecto la LPC establece que *“los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”* (4 LPC).

Por su parte establece que *“las disposiciones contenidas en los artículos 2 bis letra b), 58 y 58 bis serán aplicables respecto de los datos personales de los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, salvo que las facultades*

*contenidas en dichos artículos se encuentren en el ámbito de las competencias legales de otro órgano” (15 bis LPC).*

Asimismo, establece que *“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que”,* entre otras, *“Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución”* y que, *“en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen”* (16 LPC).

Finalmente, amplió el catálogo de derechos del consumidor, al incorporar dentro de los *“derechos y deberes básicos del consumidor”* en una nueva letra h) del artículo 3 inciso primero *“los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores”;* y luego al incorporar un nuevo inciso tercero que indica que *“asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos”* (3 LPC).

### **3. Mandato Pago**

En ese marco, a nuestro juicio, en los *“Términos y Condiciones Servicio de Pago de Pasajes, Transbordos y Acceso con Código QR en Red Metropolitana de Movilidad (RED) con App de BancoEstado o también denominado PASAJE QR”,* presenta contenidos contractuales abusivos o que implican renuncia anticipada a los derechos de los consumidores, incluida la protección de sus datos personales especialmente:

*“14. Término por parte de BancoEstado. El Banco también podrá poner término al Servicio cuando lo estime conveniente, sin expresión de causa y sin necesidad de aviso previo.”*

*“15. Modificaciones. El Banco se reserva la facultad de incorporar en cualquier momento y sin aviso previo las modificaciones que estime pertinentes a los presentes términos y condiciones, incluso de incorporar otros requisitos, formularios, o exigencias para prestar el Servicio. Todo lo anterior, será informado a los Clientes, por el medio que el Banco defina e incorporado a este documento.”*

*“16. El cliente acepta y autoriza a BancoEstado y sus filiales y sociedades de apoyo al giro, al AFT, al MTT y empresas de Transportes asociadas a RED, a comunicar, transmitir, transferir, ceder y/o proporcionar entre sí y a terceros, dentro o fuera de Chile, los datos personales, de georreferenciación, de IP del teléfono móvil, historiales de navegación y todos aquellos datos e información, que sean necesarios para, a juicio de las mencionadas, prestar e manera idónea los servicios objeto de este instrumento como para informar de morosidades a las autoridades competentes o cuando sea necesario o conveniente para ofrecer incentivos, nuevos beneficios y/o productos a la parte deudora, para estimular el uso de medios para el pago de servicios proporcionados por el banco o terceros o para requerimientos de autoridades.”*

#### **4. Deber de coordinación**

La ley de bases generales de la administración del Estado establece que *“la Administración del Estado deberá observar los principios de (...) coordinación (...) en la gestión pública”* (artículo 3 inc.2).

Por su parte la ley 19.880 sobre procedimientos administrativos, establece que *“cuando un órgano de la Administración del Estado deba evacuar un acto administrativo de carácter general que tenga claros efectos en los ámbitos de competencia de otro órgano, le remitirá todos los antecedentes y requerirá de éste un informe para efectos de evitar o precaver conflictos de normas, con el objeto de*

*resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación” (artículo 37 bis.)*

*Finalmente, la propia Corte Suprema ha señalado que “dos órganos de la Administración del Estado, llamados a efectuar un mismo análisis en dos momentos distintos, pero próximos en el tiempo, arribaron a conclusiones diametralmente opuestas, contradicción que no puede, sino, contravenir el principio de coordinación, cuya fuente inmediata se encuentra en el artículo 37 bis de la Ley N° 19.880” (Rol 50.464-2020).*

Hacemos presente también que hemos hecho una presentación de similar contenido al SERNAC.

Agradeceré la respuesta sea enviada al email [stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl). Sin otro particular, le saluda atentamente,

Stefan Larenas Riobó  
Presidente ODECU