

**Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Sandoval, señora Aravena, y señores Durana, Ossandón y Saavedra, que modifica ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de acreditación de la identidad en los casos que indica.**

## I. GENERALIDADES

Como sabemos, nuestro país se ha desarrollado en las últimas décadas de una manera vertiginosa, en las más diversas áreas. Nadie discute que el proceso de modernización de Chile, entregó a las personas, mayores niveles de bienestar, nunca antes vistos en la historia, situación que ayudó no sólo a exhibir tasas de crecimiento económico sorprendentemente altas, sino que, especialmente, contribuyó a generar saltos sistemáticos de millones de personas, desde la pobreza a conformar una gran clase media, como la que hoy día existe en nuestro país.

Lo anterior, qué duda cabe, abrió espacios a nuevos problemas o desafíos que, con el correr de los años, los legisladores han sabido regular, aunque el dinamismo de las relaciones sociales ha hecho que muchas de estas prescripciones vayan quedando obsoletas a la luz de las nuevas realidades que van surgiendo, particularmente con el mayor poder adquisitivo de millones de personas, el acceso a nuevas opciones de consumo, a nuevos servicios o a la contratación de bienes de inversión, todo lo cual demanda, en muchos casos, el consentimiento y reconocimiento de formalidades relativas a las personas y/o de sociedades.

Sin embargo, ante una realidad dinámica como la que vivimos, persisten ciertos asuntos que es preciso solucionar, muchos de ellos a primera vista simples y cotidianos pero - por lo mismo- de una gran importancia para millones de compatriotas. Es así como, algunos problemas recurrentes denunciados por las personas, lo constituyen la imposibilidad de celebrar o adquirir bienes y servicios, habida cuenta de la aparente imposibilidad de quienes compran, en porcentajes bajos, pero crecientes de ciudadanos, de acreditar su identidad a través de formas impuestas por los propios oferentes, mas allá de las establecidas por nuestra legislación.

Al respecto, si bien inicialmente la adopción de tecnologías como la verificación de LA HUELLA DACTILAR de las personas participantes en la transacción o contrato, se

desarrolló, en muchos casos, para evitar la suplantación de personas, en la actualidad dichos elementos han terminado reemplazando la presentación de los documentos de identidad que el Estado ha definido como oficiales.

Por ello, un grupo de parlamentarios hemos decidido estudiar este problema que aqueja a no pocas personas y cuya solución, creemos, puede estar en disposiciones legales que consagren a la cedula de identidad como el documento de identificación por excelencia y subsidiario de cualquier otro instrumento de verificación de la misma y, de esta manera, obviar mecanismos como el marcador de huella digital para conocer la identidad de la persona que desea pagar para adquirir un determinado bien.

Por lo anterior, el presente proyecto de ley viene un promover una idea según la cual no entorpecamos la vida de los chilenos y chilenas, sino que, por el contrario, la facilitemos, especialmente si consideramos que toda persona tiene en su poder el documento apto para su identificación, constituido por la cedula nacional de identidad, que es el documento oficial que acredita la identidad de una persona chilena o establecida legalmente en el país.

## II. CONSIDERANDO

1. Que, en primer término, la inclusión financiera debe entenderse en el sentido que todos los agentes financieros y delegados financieros, esto es, entidades financieras, SERVIPAG, caja de supermercado, cajas Vecina u otros similares, mantengan y ofrezcan todos los medios de pago existentes, sea esto dinero en efectivo, tarjetas de crédito, debito. Todo lo anterior, con la finalidad de otorgarle a los consumidores todas y cada una de las alternativas tendientes a que el proceso de adquisición de un bien, se lleve a cabo sin mayores inconvenientes.
2. Que, no obstante lo anterior, todavía en nuestro país, y más allá de las normas legales que gobiernan estas relaciones jurídico-financieras, persisten problemas de criterio en torno a exigir medios de identificación adicionales y diversos al carnet de identidad, como es el caso de aquellos dispositivos electrónicos en que se individualiza a una persona por su huella dactilar.
3. Que, así las cosas, los medios de identificación de los consumidores, al igual como ocurre en la generalidad de los casos, debe fundarse en el respectivo documento que registra la identidad de una persona, esto es el carnet de identidad, a la hora de pagar y representar la persona de quien cumple con una determinada obligación financiera.

4. Que, es deseable que los elementos que sirven de complemento o ayuda a la identificación de una persona que celebra una determinada convención regulada en la ley del consumidor, como es el caso de la identificación con un "huellero dactilar", sea solo un elemento complementario al proceso de pago, pero que de ninguna manera constituya un factor de entorpecimiento o impedimento a la ejecución de una determinada transacción, cuando por razones biológicas -que la huella dactilar se haya gastado, especialmente en las personas de edad- o tecnológicas -baja capacidad de los instrumentos lectores de huella dactilar- o informáticas -los archivos no han almacenado todas los datos o huellas posibles de usar.
  
5. Que, en cuanto a los adultos mayores y de acuerdo a un estudio de la Universidad San Sebastián, un 48 por ciento de los adultos mayores residentes en hogares de acogida en Santiago, no presentan dactilograma, esto es, aquella fisonomía de orden natural, presentes en las personas, particularmente en la superficie cutánea de los dedos, palmas y/o plantas de los pies y que posibilita su identificación. Dicho lo anterior, se han propuesto soluciones a este problema, pero que en términos generales implica mayores dificultades en la ejecución por parte de estas personas de aspectos básicos de su vida diaria, como es el caso de ejecutar transacciones comerciales, como aquellas reguladas en la ley del consumidor<sup>1</sup>.

### III. CONTENIDO DEL PROYECTO

De acuerdo a lo indicado, el presente proyecto de ley regula los procesos de pago de una transacción comercial o financiera, asegurando el derecho de un consumidor a la ejecución de la prestación con el solo documento de identificación oficial, esto es el carnet de identidad. En tal caso, otros medios de acreditación de identidad, sólo tendrán el carácter de complemento de la información registrada en el referido carnet.

La dificultad que exista en la determinación de la identidad de una persona de acuerdo a los resultados que arroje un determinado dispositivo, no puede ser obstáculo o impedimento para proceder al pago o atención de un determinado bien o servicio.

---

<sup>1</sup>: <https://ipsuss.cl/analisis-y-estudios/se-puede-perder-la-huella-dactilar>

#### IV. PROYECTO DE LEY

Artículo Único: incorpórese un nuevo artículo 3° quinqués en la Ley N° 19.496 sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, de conformidad al siguiente tenor:

*"En ningún caso al consumidor se le impedirá el pago por un bien o servicio o celebrar contratos con entidades financieras o de cualquier índole, en caso que un determinado dispositivo tecnológico no arroje su identificación, bastando la exhibición del correspondiente carnet que certifique su identidad."*