



Modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para consagrar el derecho a poner término a los contratos por la misma forma, vía o canal en que fueron celebrados

SESIÓN N°35

PRIMER TRÁMITE CONST.

FECHA17-06-2026

SEGUNDO TRÁMITE CONST. (S)

DESTINACIÓN

- ☐ 01.- AGRICULTURA, SILVICULTURA Y DESARROLLO RURAL

☐ 02.- DEFENSA NACIONAL

☒ 03.- ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO

☐ 04.- EDUCACIÓN

☐ 05.- HACIENDA

☐ 06.- GOBIERNO INTERIOR, NACIONALIDAD, CIUDADANÍA Y REGIONALIZACIÓN

☐ 07.- CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO

☐ 08.- MINERÍA Y ENERGÍA

☐ 09.- OBRAS PÚBLICAS

☐ 10.- RELACIONES EXTERIORES, ASUNTOS INTERPARLAMENTARIOS E INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

☐ 11.- SALUD

☐ 12.- MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

☐ 13.- TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

☐ 14.- VIVIENDA, DESARROLLO URBANO

☐ 15.- TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

☐ 16.- RÉGIMEN INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

☐ 17.- DERECHOS HUMANOS Y PUEBLOS ORIGINARIOS

☐ 18.- LA FAMILIA
- ☐ 19.- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

☐ 20.- BIENES NACIONALES

☐ 21.- PESCA, ACUICULTURA E INTERESES MARÍTIMOS

☐ 22.- DE EMERGENCIA, DESASTRES Y BOMBEROS

☐ 24.- CULTURA, ARTES Y COMUNICACIONES

☐ 25.- SEGURIDAD CIUDADANA

☐ 27.- ZONAS EXTREMAS Y ANTÁRTICA CHILENA

☐ 29.- DEPORTES Y RECREACIÓN

☐ 31.- DESARROLLO SOCIAL, SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y PLANIFICACIÓN

☐ 33.- RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN

☐ 34.- MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO

☐ COMISIÓN DE HACIENDA, EN LO PERTINENTE.

☐ COMISIÓN MIXTA.

☐ COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS.

☐ EXCMA. CORTE SUPREMA, EN LO PERTINENTE.

☐ OTRA:

MOCIÓN PARLAMENTARIA

PROYECTO DE LEY

QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA CONSAGRAR EL DERECHO A PONER TÉRMINO A LOS CONTRATOS POR LA MISMA FORMA, VÍA O CANAL EN QUE FUERON CELEBRADOS.

FUNDAMENTOS.

1. El problema cotidiano que este proyecto quiere resolver.

En Chile, contratar un servicio puede tomar menos de cinco minutos. Una llamada telefónica, una página web, una aplicación, una grabación de voz, una aceptación remota o un simple clic pueden bastar para contratar telefonía, internet, televisión, seguros, plataformas digitales, membresías, suscripciones, servicios de alarma, servicios de entretenimiento u otros servicios de cobro periódico. Pero cuando la persona consumidora quiere poner término al contrato, el trato cambia. La empresa que antes reconoció sin dificultad su voluntad empieza a desconfiar de esa misma voluntad. La llamada ya no basta. El botón desaparece. El ejecutivo deriva. El formulario se esconde. La página no carga. La aplicación permite contratar, pero no permite salir. Y entonces aparece una escena demasiado conocida: música de espera, ofertas de retención, llamados que se cortan, instrucciones contradictorias, claves que no llegan y cobros que siguen apareciendo en la tarjeta como si la decisión del consumidor no existiera.

Este no es un problema menor ni una simple molestia administrativa. Es una arquitectura comercial de fricción. En una relación de consumo profundamente asimétrica, la fricción nunca es neutra: opera como una forma de retención forzada. La empresa no siempre niega el derecho a terminar; muchas veces hace algo más eficaz y más difícil de perseguir, vuelve agotador ejercerlo.



El Servicio Nacional del Consumidor ya ha detectado este problema en mercados concretos. En su estudio sobre barreras de salida en servicios de telecomunicaciones, publicado en 2019, analizó prácticas utilizadas por empresas del sector y registró 6.465 reclamos durante 2018 asociados a problemas en la salida anticipada de servicios. El dato importa porque muestra que no estamos frente a casos aislados ni a consumidores impacientes, pues, estamos frente a un patrón de mercado.

La experiencia posterior confirma que el problema no desapareció. Durante 2023, la plataforma "Me Quiero Salir" del SERNAC recibió 72.564 solicitudes para terminar contratos de telecomunicaciones y seguros generales, de las cuales un 84% fueron acogidas. La cifra muestra la utilidad de la herramienta, pero también evidencia algo políticamente relevante: miles de personas siguen necesitando una plataforma estatal para hacer lo que las empresas deberían permitir directamente, sin peregrinaje ni intermediación.

El problema, además, ya no se limita a las telecomunicaciones. En octubre de 2024, el SERNAC ofició a La Tercera y El Mercurio luego de recibir más de 300 reclamos respecto de La Tercera y más de 380 en relación con El Mercurio, por dificultades para cancelar suscripciones y por la existencia de barreras de salida que hacían más difícil terminar que suscribirse. Esa escena resume bien el abuso moderno: un clic para entrar; una odisea para salir.

Los tribunales también han conocido este tipo de conflictos. En un caso informado por el SERNAC, la Corte de Apelaciones de Santiago confirmó una multa de 30 UTM y una indemnización de \$1.170.000 contra Unidad Coronaria Móvil por impedir a una consumidora poner fin a un contrato y dilatar artificialmente su existencia. La sanción caso a caso ayuda, pero no basta. Cuando el abuso se repite, la respuesta no puede depender únicamente de que cada persona tenga tiempo, ánimo y recursos para reclamar.



2. La salida no puede ser más difícil que la entrada.

La contratación moderna ha eliminado pasos, papeles y tiempos muertos. Eso es positivo. Nadie quiere volver a un mundo donde cada servicio exige presencia física, formularios interminables y trámites lentos. Pero la modernización no puede operar solo a favor del proveedor. Si la tecnología sirve para contratar rápido, también debe servir para terminar rápido. Si la voluntad remota es válida para vender, debe ser igualmente válida para dejar salir.

En la práctica, muchas empresas diseñan la entrada como experiencia de usuario y la salida como prueba de resistencia. Esa diferencia no es técnica; es comercial. Cada mes adicional de permanencia, aunque sea obtenido por cansancio, produce ingresos. Por eso la ley debe intervenir con una regla simple: la salida debe ser tan simple como la entrada.

Esta moción parte de una idea jurídica antigua, pero plenamente vigente, esto es, las cosas se deshacen como se hacen. En materia de consumo, esa regla debe tener una traducción concreta: si una empresa permite contratar por teléfono, debe permitir terminar por teléfono; si permite contratar por internet, debe permitir terminar por internet; si permite contratar por una aplicación, debe permitir terminar por esa aplicación. Lo demás es letra chica con pretensión de candado. Desde una mirada de izquierda democrática e institucional, esta no es una pelea menor. La cuenta que se sigue cobrando después de pedir la baja, el seguro que nadie sabe cómo cancelar, la suscripción que se renueva sola, la aplicación que permite entrar, pero no salir, son formas pequeñas, persistentes y muy reales de pérdida de control sobre el propio ingreso. Para muchas familias, esos cobros no son anecdóticos: son plata que falta.

El mercado necesita reglas no para impedir que funcione, sino para impedir que funcione contra las personas. La libertad contractual no puede significar libertad empresarial para vender y cautiverio del consumidor para salir. Si me vendió fácil, me deja salir fácil.



3. Lo que la ley vigente ya reconoce y lo que todavía falta.

La Ley N° 19.496 ya contiene una intuición correcta. Su artículo 17 A dispone que, al momento de la celebración del contrato, los proveedores deben informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término; además, establece que no podrán condicionar el término al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes ni establecer condiciones más gravosas que las exigidas para la celebración del contrato. Es una regla valiosa. Pero esa regla sigue siendo insuficiente. Reconoce el principio, pero no lo vuelve operativo. No fija un estándar claro de canales; no asegura constancia inmediata; no establece con precisión desde cuándo cesan los cobros; no regula la trazabilidad de la solicitud; no invierte expresamente la carga de acreditar la baja; y no impide de manera suficientemente directa que la retención comercial se convierta en una etapa obligatoria.

La Ley N° 21.398 también avanzó al reconocer, en materia de retracto, que el consumidor puede utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. Ese avance es correcto, pero acotado: opera dentro del régimen del retracto y no resuelve el problema general de los contratos de duración, suministro continuo, suscripción, membresía, renovación automática o cobro recurrente. Esta moción, por tanto, no inventa desde cero el principio. Lo convierte en un derecho autónomo, específico, exigible, trazable y sancionable. Pasa de la buena intención a la regla operativa.

4. Antecedentes legislativos: Aportes y límites.

El Congreso Nacional ya ha conocido iniciativas relevantes en esta materia. La primera es el Boletín N° 15.955-03, que modifica la Ley N° 19.496 para facilitar el término de contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones. Su mérito es evidente, pues identificó tempranamente las barreras de salida en telefonía, internet y televisión de pago; describió las llamadas extensas, los protocolos de retención, la dificultad para encontrar canales de término y la



persistencia de cobros posteriores a la solicitud de baja. Además, propuso que el término del contrato no fuera más complejo que su contratación.

Su debilidad, sin embargo, también es clara, dado que aborda el problema desde el sector de las telecomunicaciones, cuando la práctica abusiva es transversal. Las mismas barreras pueden observarse en seguros, plataformas digitales, servicios financieros, membresías, clubes, suscripciones, aplicaciones y múltiples contratos de cobro recurrente. La persona consumidora no distingue por sector regulado cuando recibe el cobro en la tarjeta; distingue entre una empresa que respeta su decisión y otra que la entrapa. Por eso, una regulación limitada a telecomunicaciones es pertinente, pero insuficiente.

El segundo antecedente es el Boletín N° 16.271-03, iniciado en mensaje presidencial, que busca mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales, fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor. En esa iniciativa aparece una línea especialmente valiosa, conocida en la discusión como "Me salgo altiro", la obligación de las empresas de mantener canales para la modificación o término de contratos, bajo la idea de que muchas veces terminar contratos que perduran en el tiempo es engorroso o exige sistemas alternativos.

Ese proyecto también avanzó en una fórmula correcta al proponer que los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación sean puestos a disposición del consumidor para terminar la relación de consumo, y que el proveedor no pueda condicionar el término al pago de montos adeudados, restitución de bienes o condiciones más gravosas que las exigidas para contratar. Esa intuición es jurídicamente correcta y políticamente necesaria.

Pero el Boletín N° 16.271-03 tiene una limitación práctica, pues, esa regla aparece dentro de un proyecto mucho más amplio, cargado de debates institucionales sobre facultades sancionatorias del SERNAC, procedimiento



administrativo, revisión judicial, orgánica interna, reclamos individuales y reglas de coordinación. En ese contexto, una norma simple y urgente puede quedar atrapada en una discusión mayor. Esta moción busca ofrecer al Congreso un instrumento focalizado, transversal y de tramitación independiente para resolver ahora un problema cotidiano.

5. Derecho comparado.

Chile no parte de cero. Existen modelos comparados que ya se han hecho cargo de este problema. En Francia, el artículo L215-1-1 del Code de la consommation (Código del Consumo) exige que, cuando un contrato fue celebrado electrónicamente o cuando el proveedor permite contratar electrónicamente al momento de la rescisión, la terminación pueda realizarse también por vía electrónica, mediante una funcionalidad gratuita, con confirmación en soporte durable.

En Alemania, el § 312k del Bürgerliches Gesetzbuch —BGB— (Código Civil alemán) incorporó una regla expresa para la terminación de contratos de consumo en el comercio electrónico, exigiendo que el proveedor habilite un mecanismo de cancelación en línea, accesible y claramente identificable, con confirmación electrónica de la solicitud. La referencia técnica alemana es, Bürgerliches Gesetzbuch —BGB— (Código Civil alemán), § 312k, "Kündigung von Verbraucherverträgen im elektronischen Geschäftsverkehr" ("Terminación de contratos de consumo en el comercio electrónico").

Ambas experiencias comparten una premisa sencilla: si la empresa hace fácil entrar, la ley debe exigir que también haga fácil salir. Esa es la dirección que esta moción propone para Chile.

6. Tesis de la moción.

La libertad contractual no se agota en la posibilidad de contratar. Incluye también la posibilidad real de salir. Cuando una empresa facilita la entrada al



contrato por un canal ágil y remoto, pero luego impide, dilata o encarece la salida por ese mismo canal, no está ejerciendo legítimamente su actividad económica: está explotando una asimetría de poder.

Esta moción consagra un derecho concreto, esto es, poner término al contrato por la misma forma, vía o canal en que fue celebrado, activado, renovado o modificado, o por un canal equivalente de igual o menor complejidad. Establece que los costos serán de cargo del proveedor, prohíbe barreras de salida, exige constancia inmediata, dispone el cese de cobros futuros desde la solicitud, regula la restitución proporcional de cobros anticipados, asigna la carga de la prueba al proveedor y coordina la regla con los regímenes especiales, especialmente en materia de servicios financieros.

No se crea una nueva agencia. No se genera gasto fiscal. No se debilita el derecho a cobrar obligaciones válidamente devengadas. Solo se establece una regla elemental de justicia contractual: la voluntad del consumidor vale lo mismo para contratar que, para terminar.

IDEA MATRIZ.

El presente proyecto de ley tiene por objeto consagrar en la Ley N° 19.496 el derecho de las personas consumidoras a poner término unilateralmente a los contratos de prestación de servicios, suministro continuo, tracto sucesivo, ejecución periódica, suscripción, membresía, renovación automática o cobro recurrente, mediante la misma forma, vía, canal o medio utilizado para su celebración, activación, renovación o modificación, o mediante uno equivalente de igual o menor complejidad.

Asimismo, se establece que los costos de implementación, operación, atención, confirmación y registro de dichos canales serán de cargo exclusivo del proveedor; se prohíbe imponer al consumidor cargas, costos o condiciones más gravosas que las exigidas para contratar; se dispone el cese de cobros futuros



desde la solicitud de término; se exige constancia inmediata en soporte durable; se asigna al proveedor la carga de acreditar el cumplimiento de estas obligaciones; y se sanciona como infracción a la Ley N° 19.496 toda conducta que dificulte, retarde, condicione o encarezca el ejercicio de este derecho.

La regla matriz es simple, la salida debe ser tan clara, directa y accesible como la entrada.

PROYECTO DE LEY

Artículo único. Introdúcense las siguientes modificaciones en la **Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores**¹:

1) Agréganse los siguientes artículos 12 E, 12 F y 12 G:

"Artículo 12 E.- Derecho a poner término por la misma vía. En los contratos de prestación de servicios, suministro continuo, tracto sucesivo, ejecución periódica, suscripción, membresía, renovación automática o cobro recurrente, la persona consumidora tendrá derecho a poner término unilateral al contrato en cualquier momento, sin expresión de causa, mediante la misma forma, vía, canal o medio empleado para su celebración, activación, renovación o modificación, o bien a través de un canal equivalente de igual o menor complejidad.

Si el proveedor hubiere habilitado más de un canal para contratar, activar, renovar o modificar el contrato, el consumidor podrá elegir cualquiera de ellos para ejercer este derecho.

El proveedor no podrá exigir, como condición previa o concomitante al ejercicio del derecho de término, ninguna de las siguientes gestiones: a) expresión de causa o justificación de la solicitud de baja; b) entrevista previa, atención presencial o llamada telefónica posterior; c) participación obligatoria en una

¹El texto vigente de la Ley N° 19.496 se encuentra refundido, coordinado y sistematizado en el DFL N° 3, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



conversación de retención comercial; d) aceptación o rechazo de ofertas comerciales; e) descarga de aplicaciones no utilizadas para contratar; f) envío o presentación de documentos no exigidos al momento de contratar; g) reconocimiento de deuda, renuncia de acciones o suscripción de nuevos contratos, y h) cualquier otra gestión que dificulte, retarde o condicione la producción de los efectos del término.

Lo anterior no impide que el proveedor formule ofertas de retención, siempre que lo haga únicamente después de haber recibido, registrado y confirmado la solicitud de término, y sin que dicha gestión comercial constituya una etapa obligatoria ni retarde la producción de sus efectos.

Artículo 12 F.- Procedimiento de término. Recibida la solicitud de término, el proveedor deberá ejecutar la baja dentro del plazo de un día hábil contado desde ese momento, salvo que una norma especial más favorable al consumidor establezca un plazo menor.

Junto con recibir la solicitud, el proveedor deberá emitir constancia inmediata en soporte durable que contenga, a lo menos: la individualización del contrato o servicio; la fecha y hora de ingreso de la solicitud; el canal utilizado; un código o número de seguimiento; la fecha de término efectivo del contrato, y los efectos económicos asociados. En las solicitudes formuladas por vía telefónica, el código de seguimiento deberá informarse verbalmente al finalizar la llamada y remitirse posteriormente por un medio durable; la grabación de la llamada deberá conservarse por todo el plazo de prescripción de las acciones.

El proveedor deberá mantener información clara, destacada y permanente sobre los canales habilitados para poner término al contrato, en los mismos espacios físicos o digitales en que informe o facilite la contratación, renovación o modificación.

Artículo 12 G.- Efectos económicos del término. Desde el momento en que se ingrese válidamente la solicitud de término, cesará el devengamiento de cobros futuros, quedando el consumidor obligado únicamente al pago de los servicios efectivamente prestados hasta esa fecha, siendo de cargo del proveedor acreditar todo cobro posterior.



Cuando el proveedor hubiere cobrado anticipadamente períodos que se extiendan más allá de la solicitud de término, deberá restituir proporcionalmente los montos correspondientes dentro del plazo de diez días hábiles, por el mismo medio de pago utilizado o por uno que el consumidor acepte expresamente; en ningún caso podrá imputar esos montos a deudas preexistentes ni retenerlos bajo pretexto de compensación.

El ejercicio del derecho consagrado en el artículo 12 E no podrá condicionarse al pago previo de deudas, multas o intereses, ni a la devolución de equipos o a la comparecencia presencial del consumidor; y en lo que respecta a los bienes asociados al servicio, equipos, dispositivos, módems, decodificadores u otros, su devolución no suspenderá ni postergará el término del contrato ni el cese de cobros regulado en el inciso precedente, debiendo el proveedor ofrecer alternativas razonables de retiro a su exclusivo costo. Nada de lo anterior obsta a que el proveedor persiga por la vía que corresponda las obligaciones válidamente devengadas.

Los costos de implementación, operación, verificación de identidad, trazabilidad, confirmación y registro del canal de término serán de cargo exclusivo del proveedor, quedando prohibido cobrar al consumidor cargo alguno, cualquiera sea su denominación, relacionado con la tramitación, gestión, administración, atención, desactivación o comprobantes de la baja.

Toda cláusula que limite, restrinja, encarezca o haga más gravoso el ejercicio de los derechos consagrados en los artículos 12 E, 12 F y en el presente artículo se tendrá por no escrita y constituirá infracción a esta ley; correspondiendo siempre al proveedor acreditar que habilitó canales idóneos para el término, que recibió la solicitud, que emitió la constancia respectiva, que cesó oportunamente los cobros y que, cuando proceda, realizó la restitución en los plazos legales. Ante duda en la interpretación o alcance de estas normas, se preferirá la que mejor proteja al consumidor, y se aplicarán sin perjuicio de normas especiales más favorables.

2) Agrégase en el artículo 16 la siguiente letra i):

"i) Se considerarán abusivas, especialmente, las cláusulas que impongan al consumidor condiciones, cargas, canales, costos, plazos, formalidades o



exigencias más gravosas para poner término, suspender o revocar la renovación automática de un contrato que las exigidas para su celebración. Tendrán este carácter, en particular, aquellas que: a) Obliguen al consumidor a concurrir presencialmente cuando el contrato fue celebrado a distancia; b) Impongan una gestión obligatoria de retención como etapa previa al término; c) Exijan expresión de causa para dar de baja el contrato; d) Cobren al consumidor cargos de cualquier denominación asociados al término; e) Impongan renuncia de acciones como condición para procesar la solicitud de baja; f) Condicionen la baja al pago previo de deudas u obligaciones preexistentes, y; g) Exijan la devolución de bienes como condición para cesar el contrato o los cobros."

3) Agrégase en el artículo 24 el siguiente inciso final:

"Las infracciones al artículo 12 E, 12 F y 12 G serán sancionadas con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales. Para su determinación se considerarán por el juez especialmente, la masividad de la conducta y el número de consumidores afectados; la existencia de sistemas, protocolos o instrucciones internas que dificulten o retarden el término de contratos; la continuidad de cobros con posterioridad a la recepción de la solicitud de baja; la ausencia de constancia o su emisión deficiente; la reincidencia del infractor; y la vulnerabilidad de los consumidores afectados. La multa se impondrá sin perjuicio de la obligación de restituir los cobros realizados con posterioridad a la solicitud de término, debidamente reajustados e incrementados con los intereses que correspondan."

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Artículo transitorio. Los proveedores comprendidos en el ámbito de aplicación del artículo 12 E; 12 F, y; 12 G de la Ley N° 19.496 dispondrán de un plazo de seis meses, contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial, para adecuar sus contratos, plataformas, canales de atención, sistemas telefónicos, aplicaciones, sitios web, mecanismos de registro y procedimientos internos a las exigencias de la presente ley.

Durante dicho plazo no podrán imponerse condiciones, cargos, formalidades o mecanismos de término más gravosos que los existentes a la fecha de publicación.



Las disposiciones de la presente ley se aplicarán a los contratos celebrados con posterioridad a su entrada en vigencia y, respecto del ejercicio del derecho de término, también a los contratos de tracto sucesivo, prestación periódica, suministro continuo, suscripción, membresía, renovación automática o cobro recurrente que se encontraren vigentes a esa fecha, para las solicitudes de término formuladas con posterioridad.



CARLOS CUADRADO PRATS
DIPUTADO DE LA REPUBLICA

NORMAS Y ANTECEDENTES TENIDOS A LA VISTA.

Legislación nacional:

- DFL N° 3, de 2021, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (texto refundido Ley N° 19.496), artículos 3° bis, 16 y 17 A.
- Ley N° 21.398, publicada el 24 de diciembre de 2021.
- Boletín N° 15.955-03.
- Boletín N° 16.271-03, Indicaciones N° 265-372 y N° 295-372.

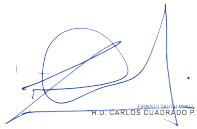
Antecedentes administrativos y judiciales:

- SERNAC, Estudio de Barreras de Salida en Telecomunicaciones, 2019.
- SERNAC, Plataforma 'Me Quiero Salir', Informe Anual 2023.
- SERNAC, Oficio a La Tercera y El Mercurio, octubre de 2024.
- Sentencia condenatoria contra Unidad Coronaria Móvil (UCM) por dilatación artificial del término de contrato.

Derecho comparado:

- Francia: Code de la consommation, art. L215-1-1 (incorporado por Loi n° 2022-1158 du 16 août 2022).
- Alemania: Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), § 312k (modificado en 2022 por la ley de fortalecimiento del consumidor en materia de competencia).
- Unión Europea: Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019 (Directiva Omnibus), que modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.
- Unión Europea: Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales (Reglamento de Servicios Digitales), artículo 13, letra d), que impone a los prestadores de servicios intermediarios la obligación de ofrecer a los usuarios opciones de baja o cancelación de igual accesibilidad que las de contratación.




FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS CUADRADO P.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME BASSA M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PAMELA JILES M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSE MONTALVA F.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ANDREA PARRA S.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS CARVAJAL G.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. CARLOS BIANCHI C.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PATRICIO PINILLA V.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. RAUL SOTO M.


FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. HECTOR ULLOA A.

