

Documento Base

Proyecto de ley que Modifica la Ley del Consumidor

Karina Cárcamo Carrasco

Emilio Carabantes Ríos.

INDICE

- 1.- Introducción
- 2.- Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores
- 3.- De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores
- 4.-Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión
- 5.-Información y Publicidad
- 6.-Promociones y Ofertas
- 7.-Normas especiales en materia de Prestación de servicios
- 8.-Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios
- 9.-De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley.
- 10.- Del procedimiento Sancionatorio
- 11.- Del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores
- 12.-El procedimiento de mediación colectiva
- 13.-Titulo sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del sistema de solución de controversia
- 14.-Del Servicio Nacional del Consumidor
- 15.- Decreto Ley N° 2757, que establece normas sobre Asociaciones Gremiales
- 16.- Decreto con fuerza de ley n° 1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley n° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades
- 17.- Disposiciones transitorias
- 18.-.- Propuesta de CONADECUS
- 19.-.- Libre competencia y Derechos del Consumidor

INTRODUCCION

El proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, actualmente se encuentra en discusión legislativa en el Senado. Este proyecto busca fortalecer los mecanismos de protección al consumidor.

El proyecto de ley fortalecerá la institucionalidad del SERNAC, dotándola de mayores facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la Ley y dictar normas de carácter general.

Actualmente el SERNAC cumple un rol mediador entre los consumidores y el proveedor, pero no cuenta con poder disuasivo ante un reclamo presentado a este Servicio. La empresa puede acoger el reclamo, rechazarlo, o simplemente no responder: Si la empresa rechaza o no responde el consumidor tiene derecho a denunciar y/o demandar ante el Juzgado de Policía Local competente sin necesidad de patrocinio de abogado, creando una inseguridad al consumidor o usuario por la desigualdad que se produce.

Con esta nueva reforma, los consumidores podrán interponer sus denuncias directamente en el SERNAC. En el caso de existir hechos que puedan ser constitutivos de infracción a la Ley de Protección de los Consumidores. El Servicio Nacional del Consumidor, instruirá una investigación y si logra comprobar la infracción, será el mismo SERNAC quien sancione a la empresa con multa. En el caso que el proveedor no esté conforme con la resolución, podrá impugnar la multa a través de los recursos que establece esta reforma, sometiendo la decisión en última instancia a los tribunales ordinarios. La reforma aumenta considerablemente las multas, porque hoy los montos no son suficientes para disuadir posibles infracciones ni tampoco se condice, en la mayoría de los casos, con la gravedad de las infracciones.

Hoy la Ley del Consumidor establece que los Consumidores tienen un plazo de seis meses para recurrir al Juzgado de Policía Local que corresponda, en el caso de haber sufrido una vulneración de sus Derechos. La reforma plantea que el plazo de prescripción se amplíe a dos años. Además el proyecto aclara el momento desde el cual se comienza a contar el plazo, estableciendo que, para el caso de los 2 años se hará desde que la infracción “haya cesado” y no desde el momento en que esta se haya cometido.

El proyecto, intenta otorgarle a las Asociaciones de Consumidores –ADCs- herramientas para la defensa de los derechos, teniendo claro que éstas son organizaciones independientes, constituidas por personas naturales o jurídicas cuyo objeto es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los mismos.

Amplía las actividades ADCs, como por ejemplo ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias entre otras. La misma reforma prohíbe repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, considerando que la gran mayoría de los abogados que patrocinan demandas colectivas son socios de la ADCs.

En cuanto a los juicios colectivos, una infracción que afecte a un grupo de consumidores, existe la restricción legal de poder solicitar indemnizaciones por daños moral. Este proyecto permite una reparación integral de los daños causados pero no señala como cuantificar ese daño moral para cada consumidor afectado.

LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El proyecto de ley en el art 8 agrega la letra g) h) i).- señal que las asociaciones de consumidores solo podrán ejercer las siguientes actividades, “ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias “

Letra h).- Realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores

Letra i).- Realizar, a solicitud de un consumidor mediaciones individuales.

En contrapeso el proyecto de ley establece, las organizaciones en ningún caso podrán:

Letra a).- Repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el art 100 de la ley N° 18.045, o trabajadores, sin perjuicio de la gratificaciones legales que le correspondan. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios o para el apoyo de sus objetivos.

NORMAS DE EQUIDAD EN LAS ESTIPULACIONES Y EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Se reemplaza en art 16 inc final por “En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de sus derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inc anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Servicio o el tribunal competente”

Art 17 K reemplaza las multas “ El incumplimiento por parte de un proveedor de los dispuesto en los art 17B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado con una multa de hasta 1.500 UTM”

Art 23 “Serán sancionadas con multas de 100 a 3.000 UTM, las organizaciones de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivo, que pongan en venta una cantidad de localidades que

supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo”

Art 24 “La infracción a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multas de hasta 300 UTM, si no tuviere una sanción diferente

Inc 2 “La publicidad falsa o engañosa difundida por medio de comunicación social, incurre al infractor en una multa de 1.500 UTM”

En el caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa 3.000 UTM

d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos cuarto, quinto y sexto:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y, o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N°20.416 y la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la fiscalización o investigación o durante el procedimiento judicial. Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa, hasta en seis cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes la imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez.

Adicionalmente, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados, pudiendo aplicar una multa por cada uno de ellos, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el período en que la infracción se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo respecto de las facultades sancionatorias del Servicio, este deberá dictar normas de orden interno que señalen lineamientos relativos a la manera en la que se ponderará cada uno de los criterios considerados para la aplicación de las multas.”.

Modifícase el artículo 25 del siguiente modo:

a) En el inciso primero, reemplazase el guarismo “150” por “750”.

b) En el inciso segundo, reemplazase el guarismo “300” por “1.500”.

c) Agréganse, a continuación del inciso segundo, los siguientes incisos tercero y cuarto, pasando el actual tercero a ser quinto:

“En los casos señalados en el inciso anterior y, sin perjuicio del ejercicio del derecho establecido en el artículo 3°, inciso primero, letra e), de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Dicho monto deberá descontarse del o de los cobros siguientes al de la suspensión, paralización o no prestación del servicio. La indemnización punitiva de que trata este inciso tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza.

Se entenderá como un día sin suministro, cada vez que el servicio haya sido interrumpido, paralizado o no prestado por cuatro horas o más en forma continua.”.

Art 26 en el siguiente sentido:

a) En el inciso primero, reemplázanse las palabras “seis meses” por la expresión “dos años”.

b) En el inciso primero, reemplázase la frase “se haya incurrido en” por “haya cesado”.

c) Agrégase en el inciso primero, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.”.

d) En el inciso segundo, intercálense las expresiones “denuncia ante” entre las palabras “mediador o” y “el Servicio”, y, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, agrégase la siguiente oración: “Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiéndose por esta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.”.

e) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

“Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la resolución administrativa o la sentencia condenatoria, en su caso.”.

Reemplázase en el artículo 29, la frase “de cinco a cincuenta” por “de hasta 300”.

TITULO III PARRAFO 1° INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Art 31 por el siguiente:

“**Artículo 31.-** En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado, podrá disponer la suspensión de las

emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades, dentro del plazo fatal de diez días hábiles.

Previo a que el tribunal competente, actuando de oficio o a petición de parte interesada o del Servicio, aplique la suspensión de una publicidad por ser denunciada esta como falsa, tendrá el denunciado la oportunidad para hacer valer sus alegaciones en una audiencia citada para tal efecto, dentro de tercero día.

En caso de que el denunciado no concurra a dicha audiencia y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.”.

Art 34 por el siguiente:

“**Artículo 34.-** En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio o el tribunal competente, de oficio o a solicitud del denunciante, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento formal.”.

PARRAFO 2° PROMOCIONES Y OFERTAS

Reemplázase en el inciso tercero del artículo 35, la frase “juez competente” por “Servicio o el juez competente, en su caso,”.

PARRAFO 4° NORMAS ESPECIALES EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Art 41 inc 2° “Si el tribunal estimare procedente el reclamo dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por este al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.” por las siguientes: “Si el Servicio o el juez competente estimaren procedente el reclamo, dispondrán que se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por este al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.”.

PARRAFO 5° DISPOSICIONES RELATIVAS A LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Art 45 inc 3°, el guarismo “750” por “3.000”.

Art 49 inc 2°, la frase “El juez podrá” por “El Servicio o el juez, según corresponda, podrán”.

TITULO IV

Reemplázase el epígrafe del TÍTULO IV, por el siguiente: **“DE LOS PROCEDIMIENTOS A QUE DA LUGAR LA APLICACIÓN DE ESTA LEY”**.

Art 50, por el siguiente:

“Artículo 50.- Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”.

Art 50 A, por el siguiente:

“Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual serán de conocimiento de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor.

En las causas cuya cuantía exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria, el consumidor podrá escoger entre denunciar ante el Servicio o ante el juzgado de policía local que corresponda a su domicilio.

La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin que se considere para estos efectos el monto de la multa aplicable.

Lo dispuesto en los incisos anteriores no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual. El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado.

En los casos en que no resulte posible practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar, y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es su habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo y que se encuentra en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las medidas que se señalan en los números 2, 3 y 4 del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales.

En este procedimiento no será admisible la reconvencción del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.

Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los treinta días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia.

Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización, no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

El mismo procedimiento señalado anteriormente se aplicará para el caso que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo indicado en el inciso segundo.

Si se promueve un juicio de indemnización de perjuicios una vez que la resolución sancionatoria ha quedado firme, no se admitirán pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción y con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.”.

Art 50 B por el siguiente:

“**Artículo 50 B.-** En lo no previsto por el procedimiento establecido en el Párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N°19.880. En lo no previsto por el procedimiento establecido en el inciso quinto del artículo 50 A, se estará a lo dispuesto en la ley N°18.287 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil

Art 50 C por el siguiente:

“**Artículo 50 C.-** La denuncia no requerirá patrocinio de abogado. Los interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, ante el Servicio Nacional del Consumidor. Para comparecer ante los tribunales de justicia siempre se requerirá patrocinio de abogado habilitado. En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita.

Las partes podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho.

Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica.”.

Art 50 F por el siguiente:

“**Artículo 50 F.-** Si durante un procedimiento el Servicio o el juez que conoce del mismo tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto, si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuere factible, atendida la naturaleza y

características de los bienes, el Servicio o el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.”.

Agrégase, a continuación del artículo 50 F, el siguiente epígrafe:

“Párrafo 2°

“DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO”.

Reemplázase el artículo 50 G por el siguiente:

“Artículo 50 G.- El procedimiento administrativo sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia.

Se iniciará de oficio cuando el Servicio tome conocimiento, por cualquier medio, de hechos que pudieren ser constitutivos de alguna infracción dentro del ámbito de su competencia.

Las denuncias de infracciones a la presente ley deberán ser formuladas al Servicio por escrito, incluyendo para tales efectos la vía electrónica, señalando lugar y fecha de presentación, y la individualización completa del denunciante, quien deberá suscribirla personalmente o por su mandatario o representante habilitado. Asimismo, deberán contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción, precisando lugar y fecha de su comisión e identificando al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.

Las denuncias formuladas conforme al inciso anterior se pondrán en conocimiento del proveedor a fin de que este proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado, respuesta que deberá efectuar por escrito dentro de los siete días hábiles siguientes de recibida la comunicación. Aceptada la propuesta por el denunciante, el acuerdo voluntario deberá constar por escrito y tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiéndose las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor una vez cumplidas sus estipulaciones. Lo acordado entre las partes deberá ser certificado por el funcionario encargado de tramitar la denuncia. El acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo.

En el evento que el consumidor no aceptare la propuesta del proveedor, o si este no propusiere alternativas de solución o corrección, tendrá lugar una audiencia obligatoria de conciliación, a cargo de la entidad que recibió la denuncia. Sin perjuicio de ello, el consumidor siempre podrá renunciar a dicha audiencia ratificando su denuncia, lo cual podrá originar un procedimiento sancionatorio.

El funcionario a cargo de la conciliación citará inmediatamente al consumidor y al proveedor a una audiencia breve y desformalizada, que tendrá lugar en un plazo no inferior a siete días hábiles. Dicha citación podrá efectuarse mediante correo electrónico o carta certificada.

A la audiencia deberán asistir consumidor y proveedor, ya sea personalmente, o a través de terceros con poder suficiente para transigir.

En la audiencia, el funcionario a cargo llamará a las partes a una conciliación para lo cual formulará bases concretas de acuerdo, las que deberán ser respondidas por las partes.

De lo obrado en la audiencia y de la eventual conciliación alcanzada se levantará un acta por el funcionario a cargo de la conciliación, que será suscrita por todos los comparecientes. En caso de acuerdo, el acta deberá expresar las obligaciones contraídas por el proveedor y la forma y plazo de cumplimiento de las mismas. El acta de la conciliación, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo.

Una vez cumplidas las estipulaciones del acuerdo se extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.

Si el proveedor no da respuesta dentro de plazo, incumple la solución o corrección propuesta en su respuesta, o incumple las obligaciones contraídas en la conciliación, será sancionado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 24 de esta ley.

Asimismo, los acuerdos que en representación de los consumidores alcanzaren las Asociaciones de Consumidores acreditadas, de conformidad a los requisitos que establezca un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.

El acta que declara fallida la conciliación o la ratificación de la denuncia originará un procedimiento sancionatorio si, a juicio del Servicio, la denuncia está revestida de seriedad. Para realizar esta calificación, podrá solicitar información adicional a fin de conocer las circunstancias concretas del caso y la procedencia de iniciar un procedimiento sancionatorio. En todo caso, se podrá disponer la realización de acciones de fiscalización sobre el proveedor respectivo y, si no existiere siquiera mérito para ello, se dispondrá el archivo de la misma por resolución fundada, notificando de ello al interesado.

Todo el procedimiento deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.”.

Agréganse los artículos 50 H a 50 P:

“Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario abogado del Servicio, que recibirá el nombre de instructor, a quien se le haya delegado la atribución. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor el plazo de diez días para formular los descargos y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinente rendir. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del proveedor, en cualquier momento del procedimiento, de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, los que deberán ser tenidos en cuenta por el instructor al emitir el dictamen a que se refiere el artículo 50 L.

La resolución que dé inicio al procedimiento resumirá el contenido de la denuncia. Si el procedimiento se inicia de oficio se señalará una descripción clara y precisa de los hechos de que tomó conocimiento el Servicio, la fecha de su verificación y la norma eventualmente infringida.

La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio. Esta actuación debe constar en el expediente administrativo.

La notificación por carta certificada se entenderá practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos.

La notificación por correo electrónico deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Art 50 I.- Recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, el Servicio examinará el mérito de los antecedentes y abrirá término probatorio por un plazo no superior a quince ni inferior a cinco días. Durante dicho término, podrá ordenar la realización de las pericias. En todo caso, se dará lugar a las medidas o diligencias probatorias que solicite el proveedor respectivo en sus descargos. Sin perjuicio de lo anterior, el instructor podrá rechazar las pruebas propuestas cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

Artículo 50 J.- Los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba, los que se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

Los hechos constatados por los funcionarios a los que se reconoce la calidad de ministro de fe y que se formalicen en el expediente respectivo constituirán presunción legal, sin perjuicio de los demás medios de prueba que se aporten o generen en el procedimiento.

Artículo 50 K.- Durante la instrucción del procedimiento sancionatorio, el Servicio podrá requerir los informes de otros organismos sectoriales que estime pertinentes para fundar su resolución.

Artículo 50 L.- Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro del plazo fatal de cinco días, un dictamen en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar.

Dicho dictamen deberá contener la individualización del o de los infractores, la relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobar las infracciones precisas imputables al autor, y la proposición al Director Regional de las sanciones que estimare procedente aplicar o de la absolución de uno o más de los infractores, en su caso.

Artículo 50 M.- Emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Director Regional, quien resolverá en el plazo fatal de diez días, dictando al efecto una resolución fundada en la cual absolverá al infractor o aplicará la sanción, en su caso.

No obstante, el Director Regional podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un plazo que no podrá superar los quince días, dando audiencia al investigado.

Ninguna persona podrá ser sancionada por hechos que no le hubiesen sido imputados en el dictamen del instructor.

Artículo 50 N.- La resolución que ponga término al procedimiento, junto con resolver el asunto al que este se refiera, podrá ordenar una o más de las siguientes medidas:

- a) El cese de la o las conductas infractoras.
- b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley.
- c) Para las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N°20.416, que no sean reincidentes, una capacitación en los derechos y deberes de los consumidores.
- d) La restitución de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a la presente ley, con reajustes e intereses. En la misma resolución deberá señalarse la modalidad en que el infractor deberá realizar las restituciones que correspondan y los plazos de que dispondrá al efecto. Una vez producida la restitución, no será procedente el ejercicio de acciones judiciales que tengan por finalidad el mismo propósito, sin perjuicio de las acciones de indemnización de perjuicios por los daños causados.
- e) En general, cualesquiera otras medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto prevenir y, o corregir la infracción cometida.

Lo señalado anteriormente es sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.

Art 50 Ñ.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa, ordenen devoluciones o reintegros o dispongan otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, tendrán mérito ejecutivo.

El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 50 O.

El pago de toda multa aplicada deberá ser acreditado ante el Servicio dentro de los diez días siguientes a la fecha en que esta debió ser pagada.

Si el infractor fuere una persona jurídica, responderán solidariamente del pago de las multas sus directores, administradores y aquellas personas que se hayan beneficiado directamente de la infracción respectiva, siempre que hubieren participado en la realización de esta.

El cumplimiento de las resoluciones que decreten las medidas señaladas en el artículo 50 N, con excepción de las multas, se llevará a efecto en conformidad al procedimiento establecido en el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil, ante el juzgado de policía local correspondiente al domicilio del consumidor.

Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional solo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. El recurso jerárquico será improcedente.

Respecto de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, y una vez resuelto el recurso de reposición, si es que este hubiere sido interpuesto, el afectado, sea el proveedor o el consumidor, podrá reclamar por ilegalidad ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva. En la reclamación por ilegalidad el juez podrá revisar tanto aspectos formales como sustantivos.

Para el caso que el infractor no interponga reclamación en contra de las resoluciones del Servicio que impongan sanciones pecuniarias y pague la respectiva multa dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, se le reducirá el 25% del valor de la multa. El pago deberá ser acreditado ante la Dirección Regional respectiva del Servicio, presentando copia de la consignación del valor de la multa reducida efectuada en la Tesorería General de la República.

No podrá exigirse el cobro de la multa mientras la resolución que la aplica no se encuentre ejecutoriada.

La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en los incisos quinto y siguientes del artículo 50 A. La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada al Director Regional y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio. En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El procedimiento al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento.

Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. Para estos efectos la cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo pedido por indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio.

En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de diez días. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud fundada de alguna de las partes. Si se diere lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

La apelación a que se refiere este artículo gozará de preferencia para su vista y fallo, y no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165, N°5, del Código de Procedimiento Civil.

En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, no procederá recurso alguno.

Art 50 P.- Cuando por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos el infractor pudiese ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes, de las sanciones posibles se le impondrá la establecida en aquella que contemple una de mayor gravedad.

En ningún caso se podrán aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.”.

REEMPLÁZASE EN EL PÁRRAFO 2° DEL TÍTULO IV, LA EXPRESIÓN “PÁRRAFO 2°” POR “PÁRRAFO 3°”.

DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA PROTECCION DEL INTERES COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

Modificase el artículo 51 de la siguiente manera:

- a) Reemplazase, en la letra b) del numeral 1, la palabra “asamblea” por “directorio”.
- b) Elimínase en el numeral 2 la oración “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.”.

Reemplazase la letra b) del artículo 52 por la siguiente:

“b) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que solo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.”.

Modificase el artículo 53 B en el siguiente sentido:

- a) Intercalase un nuevo inciso tercero, adecuándose la ordenación correlativa de los demás:

“Estas ofertas deberán entregar, a lo menos, antecedentes suficientes sobre el hecho que las motiva, el monto global del daño causado a los consumidores y las bases objetivas utilizadas para su determinación, la individualización de los grupos o subgrupos de consumidores afectados, los montos de las indemnizaciones y devoluciones, y la forma como se harán efectivas las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones. Asimismo, deberá indicar cómo acreditará el cálculo íntegro del monto global del daño causado a los grupos y subgrupos de consumidores así como la ejecución de las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones equivalentes a dicho monto global.”.

- b) Agregase en el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, lo siguiente: “La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley. Con todo, el tribunal podrá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el cincuenta por ciento.”.

Modificase el artículo 53 C en el siguiente sentido:

Agregase en el literal c), a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “En aquellos casos de reincidencia conforme al inciso tercero del artículo 24, y cuando el

tribunal en su sentencia declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en el 25% la indemnización determinada en la sentencia.”.

b) Agregase el siguiente inciso final:

“Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo.”.

Agregase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente epígrafe:

“PÁRRAFO 4°

EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN COLECTIVA”.

Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 R:

“Artículo 54 H.- En aquellos casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores podrá iniciarse una mediación colectiva, conforme a las reglas señaladas en este párrafo.

La mediación colectiva es un procedimiento administrativo especial, a cargo de una unidad independiente y especializada dentro del Servicio, cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, mediante la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en el caso de conductas que los afecten. Los principios básicos del procedimiento son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso. En lo no dispuesto por este párrafo, se estará a las normas contempladas en la ley N°19.880.

La mediación colectiva se iniciará, de oficio o a petición de los interesados, por resolución del Servicio, la que será notificada al proveedor o proveedores involucrados. Dicha resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afección del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

El Servicio Nacional del Consumidor no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos, y mientras estas se encuentren pendientes.

Artículo 54 I.- En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio deberá ordenar la participación de la o las Asociaciones de Consumidores que hayan iniciado el procedimiento por denuncia, salvo manifestación en contrario de estas. Sin perjuicio de lo anterior, las Asociaciones de Consumidores podrán solicitar ser partes del procedimiento en cualquier estado, hasta la publicación de la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones que se establecen en la presente ley, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar.

Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento de mediación colectiva será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término del procedimiento.

Artículo 54 K.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. Luego de notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para indicar por escrito al Servicio si acepta participar en la mediación colectiva. Este plazo podrá prorrogarse, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado, el proveedor no expresa su voluntad, la mediación se entenderá fallida, y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 L.- En la resolución que dé inicio a la mediación, el Servicio informará al proveedor y a las Asociaciones de Consumidores, en su caso, acerca de la naturaleza y los objetivos de la mediación, de su duración y etapas y de los efectos jurídicos que esta produce.

Las partes, en cualquier momento de la mediación, podrán expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, lo que será certificado por el Servicio en la resolución de término respectiva.

Artículo 54 M.- Una vez iniciado un procedimiento de mediación colectiva, esta circunstancia será informada en el sitio web del Servicio, dentro de quinto día contado desde la comunicación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento. A través de dicho medio se informará también el estado de la mediación y la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el procedimiento de mediación colectiva, los consumidores potencialmente afectados y las Asociaciones de Consumidores mencionadas en el artículo anterior podrán presentar las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los cinco días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo.

Tanto las observaciones como las sugerencias de ajustes deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley N°19.880.

Artículo 54 N.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, la

mediación se entenderá fallida y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 Ñ.- A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva, respecto de terceros ajenos al procedimiento de mediación, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En conformidad a lo establecido en el inciso anterior, tanto los funcionarios encargados de la tramitación del procedimiento como las partes involucradas deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento de mediación. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren en el procedimiento a través de la emisión de informes.

El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva del inciso precedente, descubriendo en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento de mediación y respecto de los cuales se haya decretado reserva respecto de terceros ajenos a la mediación, será sancionado con las penas de reclusión menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales.

Si la infracción la cometiere cualesquiera de las partes involucradas, o terceros intervinientes en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de prisión en sus grados medio a máximo o multa de uno a cinco sueldos vitales.

Fuera del caso indicado en el inciso primero, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no serán reservados, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirán por las reglas generales. Las partes podrán requerir la devolución de los documentos e instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación.

Artículo 54 O.- La notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Asimismo, también podrá efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho

Artículo 54 P.- En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar, a lo menos: 1) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados; 2) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, y 4) los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción antecedente de l La copia

autorizada por el Director Nacional de la resolución en la que conste el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad al acuerdo en la mediación, o que hayan acordado en forma particular con el proveedor, y tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación de un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio. Durante dicho término, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para efectos de no quedar sujetos a esta, deberán hacer presente su disconformidad al Servicio, reservándose sus acciones individuales que emanen de la posible infracción. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de quinto día desde la fecha de la resolución en la que conste el acuerdo.

El incumplimiento de los términos contenidos en el acuerdo constituye una infracción a la presente ley.

Artículo 54 Q.- Sin perjuicio de la mediación regulada en este párrafo, durante la tramitación del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el proveedor siempre podrá realizar ofertas de avenimiento, de acuerdo a los parámetros del artículo 53 B.

Artículo 54 R.- Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la sustanciación de cada una de las etapas del procedimiento de mediación colectiva, la forma de resolver las incidencias que se planteen por las partes y, en general, todas las demás materias que resulten necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.”.

Reemplázase en el inciso primero del artículo 55 D, la frase “mil unidades tributarias mensuales” por la frase “2.000 unidades tributarias mensuales”.

TITULO SELLO SERNAC, DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y DEL SISTEMA DE SOLUCION DE CONTROVERSIA

Reemplazase, en el inciso final del artículo 56, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.”.

Reemplazase, en el inciso primero del artículo 56 A, la frase “y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente” por “y que no hubiere ejercido las denuncias o acciones que le confiere esta ley ante el Servicio o el tribunal competente, respectivamente

Modificase el artículo 56 C en el siguiente sentido:

Reemplazase el número 2 del inciso tercero por el siguiente:

“2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor o por alguna Asociación de Consumidores.”.

b) Derógase el inciso cuarto.

Reemplazase, en el artículo 56 H, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá sancionarlo con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”.

TITULO VI

DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Incorporase el siguiente inciso segundo al artículo 57:

“El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N°3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N°19.882 y estará sometido al decreto ley N°1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.”.

Introducense las siguientes modificaciones en el artículo 58:

a) Reemplázanse, en su inciso segundo, las letras a), b), c), d), e), f) y g) por las siguientes:

“a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Durante los procedimientos de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos se lleven a efecto y no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización.

En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el Director Regional que corresponda.

Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez competente, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios consagrados en el Párrafo

2° del Título IV de esta ley.

c) Imponer las sanciones correspondientes por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores en el marco del procedimiento sancionatorio consagrado en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley.

d) Aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. La atribución interpretativa será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.

e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley. La normativa que emane de este Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general. Esta atribución será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.

Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico que evaluará la propuesta de normas e instrucciones. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materia de protección de los derechos de los consumidores, designados por el Presidente de la República a través del procedimiento de selección de Altos Directivos Públicos previsto en el Título VI de la ley N°19.882. En caso de que la unanimidad de los miembros del Consejo considere que la propuesta de normas e instrucciones resulta manifiestamente ilegal, se lo representará así por escrito al Director Nacional del Servicio.

Los integrantes del Consejo durarán tres años en sus cargos. Los consejeros percibirán una dieta en pesos equivalente a 17 unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 34 unidades tributarias mensuales por cada mes calendario. Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del Consejo Técnico, los plazos que este tendrá para emitir su pronunciamiento y de publicidad de sus actuaciones.

En la dictación de estas normas e instrucciones se podrá llevar a cabo un proceso de consulta pública con el fin de que los consumidores y proveedores opinen sobre su contenido y efectos, o formulen propuestas sobre los mismos. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas a que

se refiere este literal serán de carácter público y deberán ser enviadas al Servicio a través de los medios que disponga en su oficina virtual, disponible a través de la web institucional. Las precitadas respuestas no serán vinculantes ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas.

En el caso en que las normas e instrucciones de carácter general incidan en sectores regulados, deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que esta emita su opinión técnica.

Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de décimo día.

f) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.

Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia.

g) Proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.”.

b) Agréganse en el inciso segundo los siguientes literales h), i), j), k), l), m), n), ñ), o), p), q) y r):

“h) Llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva consagrado en el Párrafo 4° del Título IV de esta ley.

i) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

j) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor.

k) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características.

Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública.

En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra.

l) Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, se deberá tener especial consideración con lo establecido en el decreto ley N°211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.

m) Realizar y promover estudios en el área del consumo.

n) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis.

ñ) Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del Título IV de la ley, recibir denuncias de consumidores que consideren lesionados sus intereses, iniciar investigación a causa de esas denuncias y, en su caso, ponerlas en conocimiento del proveedor a fin de que este proponga alternativas concretas de solución o corrección del hecho denunciado en conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 50 G.

o) Requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Dichos organismos deberán entregar al Servicio toda la información que este les solicite y obre en su poder respecto de las personas reguladas o fiscalizadas. En caso de estar dicha información protegida por el deber de reserva o secreto, se requerirá la autorización previa de un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva que corresponda de acuerdo al turno.

p) Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado.

q) Celebrar convenios con municipalidades para que estas coordinen y gestionen las audiencias de conciliación obligatorias contempladas en el artículo 50 G respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual.

r) Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.”.

c) Derógase el inciso tercero.

d) Reemplázase su inciso séptimo por el siguiente:

“El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.”.

c) Modifícase su inciso noveno en el siguiente sentido:

i) Reemplázase la frase “cuatrocientas unidades tributarias mensuales” por “mil unidades tributarias mensuales”.

ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local” por “un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva, que corresponda de acuerdo al turno”.

f) Agrégase, a continuación del inciso noveno, el siguiente inciso:

“Asimismo, el Ministro de la Corte de Apelaciones podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.”.

g) Reemplázase el inciso final por los siguientes:

“Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.

Asimismo, las funciones señaladas en el inciso anterior y las de mediación colectiva y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí, cada una de las cuales será dirigida por un Subdirector del Servicio.

Los Subdirectores referidos en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N°19.882.

Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una infracción grave a sus deberes funcionarios.

El Director Nacional dictará las normas de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.”.

41) Reemplázase el artículo 59 por el siguiente:

“**Artículo 59.-** El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Será nombrado por el Presidente de la República a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez.

El Director Nacional cesará en sus funciones por las siguientes causales:

a) Término del período legal de su designación.

- b) Renuncia voluntaria aceptada por el Presidente de la República.
- c) Destitución por negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley.
- d) Incapacidad.

La remoción por las causales señaladas en las letras c) y d) será dispuesta por el Presidente de la República.

Le corresponderá especialmente al Director Nacional:

- a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de Jefe Superior del Servicio.
- b) Dictar las instrucciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio.
- c) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio.
- d) Nombrar y remover al personal del Servicio, de conformidad a esta ley y a las normas estatutarias.
- e) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo las materias señaladas en las letras d) y e) del inciso segundo del artículo 58.
- f) Conocer y resolver los recursos que la ley establece, pudiendo en su caso aplicar las sanciones que correspondan.
- g) Rendir cuenta anualmente de su gestión, a lo menos a través de la publicación de una memoria y balance institucional, con el objeto de permitir a las personas efectuar una evaluación continua y permanente de los avances y resultados alcanzados por el Servicio.
- h) Las demás que establezcan las leyes.

En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquéllos, le serán aplicables al cargo de Director Nacional las normas establecidas en el Título VI de la ley N°19.882.

En conformidad con lo establecido en la ley N°18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.353, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.”.

Reemplázase el artículo 59 bis por el siguiente:

“Artículo 59 bis.- El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de ministro de fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en los párrafos 2° y 3° del Título IV de esta ley.”.

Agréganse los siguientes artículos 59 ter y 59 quáter:

“Artículo 59 ter.- El Servicio Nacional del Consumidor se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional, quien estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N°19.882 y deberá acreditar título de abogado. También estará afecto a dicho sistema, el segundo nivel jerárquico del Servicio Nacional del Consumidor. El Director Nacional y los Directores Regionales no podrán ser candidatos a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.

Artículo 59 quáter.- Los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores. Sin perjuicio de lo anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia.

La infracción a esta prohibición se castigará con las penas indicadas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma falta. Asimismo, serán aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N° 19.880, en el decreto con fuerza de ley N°29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, y en la ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado.”.

DECRETO LEY N° 2757, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ASOCIACIONES GREMIALES

Artículo 2°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto ley N° 2.757, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales

Agrégase al artículo 16, el siguiente inciso cuarto:

“Las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N°19.496 estarán sometidas a las siguientes reglas sobre financiamiento, contabilidad y transparencia:

- 1) Deberán declarar a través de sus revistas y páginas web institucionales sus fuentes de financiamiento certificadas por una auditoría independiente.
- 2) Deberán informar, a lo menos semestralmente, y de acuerdo a las instrucciones generales que les imparta el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sus balances y demás estados

financieros, aplicando estándares de transparencia y presentación comunes, previamente definidos por el referido Ministerio.”.

2) Agrégase al artículo 21 el siguiente inciso segundo:

“Tratándose de las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N°19.496, el Ministerio podrá, en todo caso, requerir la precisión y aclaración de las fuentes de financiamiento, sus balances y estados financieros.”.

**DECRETO CON FUERZA DE LEY N° 1, DE 2006, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR,
QUE FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N°
18.695, ORGANICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES**

Artículo 3°.- Agrégase al artículo 5° del decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el siguiente literal

m) Gestionar las audiencias de conciliación obligatorias señaladas en la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual. Para tal efecto, las municipalidades deberán celebrar convenios con el Servicio Nacional del Consumidor de conformidad al artículo 58 de dicha Ley

Artículo 4°.- Con el objeto de promover un ejercicio coherente de las atribuciones de los órganos del Estado con competencia en materia de protección de los derechos de los consumidores o usuarios y la existencia de diálogo regulatorio, deberá propenderse a la coordinación entre dichos órganos.

Para el cumplimiento del fin señalado en el inciso anterior, existirá un comité de coordinación integrado por las autoridades que determine un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Asimismo, dicho reglamento, que deberá llevar la firma de los Ministros de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del comité.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia transcurrido un año desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N°19.496: 2°; 16; 24, inciso final, respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26, inciso segundo; 31; 41; 49, inciso segundo; 50, con excepción de la derogación del actual inciso final; 50 A; 50 B; 50 C, con excepción de la oración final de su inciso primero; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 O; 56; 56 A; 56 C; 56 H, solo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos párrafos cuarto y quinto; 58, letra b); 58, letra c); 58, letra f); 58, letra k); 58, letra l); 58, letra ñ); 59, en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto, y 59 ter, en cuanto al título de abogado que

deban acreditar los Directores Regionales. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de 2016.

b) En las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Bío Bío, de la Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos, desde el 1 de julio de 2016.

c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo, desde el 1 de enero de 2017.

Artículo segundo.- Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación.

Artículo tercero.- En las causas que se funden en hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones que comenzarán a regir de acuerdo al cronograma descrito en las letras a), b) y c) del artículo primero transitorio, serán competentes para conocer de ellas y resolver los tribunales señalados en el texto de la ley N°19.496 vigente en el momento de la ocurrencia de tales hechos, contando con todas las atribuciones que dicha ley les confería.

Artículo cuarto.- Las facultades contempladas en los literales d) y e) del artículo 58 de la ley N°19.496, solo podrán ser ejercidas una vez publicado en el Diario Oficial el reglamento a que alude el artículo 4° permanente de esta ley.

Artículo quinto.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias:

1) Fijar la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor y el régimen de remuneraciones que le resulte aplicable.

2) Dictar las normas para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije, y en especial determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones variables, tales como la bonificación de la ley N°19.528 y la asignación dispuesta en los artículos 9°, 10, 11 y 12 de la ley N°20.212, el número de cargos para cada planta, los requisitos específicos para el desempeño de los mismos, sus denominaciones, los cargos que tendrán el carácter de exclusiva confianza y de carrera, y los niveles jerárquicos para la aplicación del artículo 8° de la ley N°18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Además, en el ejercicio de esta facultad podrá establecer normas distintas o complementarias al artículo 15 de esta última ley para los encasillamientos del personal derivados

de las plantas que fije. Igualmente determinará los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el Título VI de la ley N°19.882.

Los funcionarios que, a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, se encuentren desempeñando cargos calificados como de alta dirección pública o de carrera, acorde con las referidas normas, mantendrán su nombramiento mientras no se produzca la vacancia, por cualquier causa, de los cargos de los que son titulares.

3) Ordenar el traspaso, en las condiciones que determine, sin alterar la condición jurídica de la designación y sin solución de continuidad, de los funcionarios titulares de planta y a contrata del Servicio Nacional del Consumidor y de otras instituciones que se desempeñen en dicho servicio a la fecha de la publicación de la presente ley.

Para el encasillamiento del personal que se encuentre en funciones en el Servicio Nacional del Consumidor a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, no serán exigibles los requisitos que se establezcan para el ingreso en los cargos de planta. A igual norma se sujetarán los funcionarios que tengan la calidad de contratados, para los efectos de su asimilación.

4) El traspaso del personal titular de planta y a contrata y de los cargos que sirven se efectuará al grado de la Escala de Fiscalizadores cuya remuneración total mensualizada sea la más cercana a la que percibía el funcionario traspasado. La remuneración más cercana corresponderá a aquella cuya diferencia con la que percibía en el grado de origen, positiva o negativa, sea la menor. Para su determinación se considerará la suma del total de haberes brutos mensualizados, excluidas las remuneraciones por horas extraordinarias.

5) En el respectivo decreto con fuerza de ley se determinará el número de funcionarios que serán traspasados por estamento y calidad jurídica, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso. En cambio, la individualización del personal traspasado se realizará a través de decretos expedidos bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

6) Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije y de los encasillamientos que se practiquen. Igualmente, fijar la dotación máxima de personal del Servicio Nacional del Consumidor.

7) El uso de las facultades señaladas en este artículo quedará sujeto a las siguientes restricciones, respecto del personal al que afecte:

a) No podrá importar cambio de la residencia habitual de los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, salvo con su consentimiento.

b) No podrá tener como consecuencia ni ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral del personal.

c) No podrá significar disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria, la que se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público. Dicha planilla mantendrá la misma imponibilidad de las remuneraciones que compensa.

Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado.

d) Los funcionarios encasillados y traspasados mantendrán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para su reconocimiento.

Artículo sexto.- El reglamento señalado en el artículo cuarto transitorio, y los demás que resulten necesarios para la implementación de esta ley, deberán dictarse en el plazo de un año desde su publicación.

Artículo séptimo.- Mediante decreto del Ministerio de Hacienda, expedido por “Orden del Presidente de la República”, se fijará el porcentaje de asignación de alta dirección pública a que se refiere el artículo sexagésimo quinto de la ley N°19.882, en razón del cambio de escala de remuneraciones a que estarán afectos los altos directivos públicos que continúen desempeñando funciones conforme a lo señalado en el numeral 2) del artículo cuarto transitorio

Artículo octavo.- El mayor gasto fiscal que irroque la aplicación de esta ley durante su primer año presupuestario de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la ley de Presupuestos del Sector Público.

Artículo noveno.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Artículo décimo.- Quienes se encuentren desempeñando el cargo de Director Regional a la época de entrada en vigencia de la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor a que se refiere el artículo quinto transitorio anterior, continuarán rigiéndose por las normas vigentes a la época de su designación.

Artículo undécimo.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N°19.496, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo 1°, numeral 22), de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.

En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de

Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos. Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y cualquier otra especificación que permita delimitar claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente.

Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los juzgados de policía local, en la realización de todas las actuaciones, gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N°18.120.”.dos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales.

PROPUESTAS DE CONADECUS

CREACIÓN DE NUEVOS ORGANISMOS

Fortalecimiento de asociaciones de consumidores

- ▶ **1.-** Crear un sistema integrado de protección del consumidor **SIPROC**: integrado por organismos que disponen de sistema de recepción de reclamos, mediación y conciliación incorporando entidades públicas, SERNAC, CAJ, MUNICIPALIDADES y ADCs:
- ▶ **2.-** Crear el Consejo Nacional del Consumo **CNC**: integrado por un representante de todos los organismos que componen el sistema integrado de protección del consumidor **SIPROC**

FINANCIAMIENTO PARA ADCs DEL SISTEMA INTEGRADO

- ▶ **1.-** ADCs integrantes del Consejo Nacional del Consumo -CNC- (aquellas que disponen de plataformas de atención de reclamos.)

- ▶ a) Para estas ADCs, se creara una línea de financiamiento de proyectos anuales y continuos que permita el financiamiento de profesionales y equipos de apoyo, arriendos, mantenimiento de sus plataformas en base a proyectos anuales.
- ▶ b) Los recursos entregados deberán ser rendidos ante el SERNAC
- ▶ c) Las ADCS que integren el sistema integrado de protección al consumidor, deberán disponer de un registro de reclamos, registro de mediaciones y conciliaciones, cumplir normas de contabilidad y transparencia en el uso de estos recursos.
- ▶ d) art 8° letra G: señala que las ADCs pueden ejercer actividades, celebrar actos y contratos civiles y mercantil para cumplir sus objetivos. Sin embargo el art 9 señala que en ningún caso las ADCs podrán repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, y personas relacionadas con los anteriores.

Proponemos:

- ▶ 1.- Que se considere la eliminación letra A del art 9.
- ▶ 2.- Eliminar las restricciones establecidas en el art.100 de la ley N°18.045
- ▶ 3.- Eliminar la obligación que las ADCs deban contratar auditorias independientes, considerando que las ADCs rinden cuentas de recursos que reciben de fondos o convenios con organismos del estado de acuerdo a instrucciones de la Contraloría General de la República.
- ▶ 4.- Que las ADCs se consideren organizaciones de interés Público.

REGULACIÓN DE LAS MEDIACIONES

Participación de asociaciones de consumidores

Propuestas:

- ▶ 1.-Mediaciones o conciliaciones individuales: Las ADCs que tengan plataformas de reclamos puedan tramitar las infracciones menores a 25 UTM, validando este procedimiento ante el **Sernac**.
- ▶ 2.- Regulación de las mediaciones colectivas: Las ADCs deben tener atribuciones para realizar mediaciones colectivas. En el procedimiento iniciado por una ADCs debiera participar un representante del Sernac.

OBSERVACIONES:

- ▶ **1.- ART. 54J:** establece como plazo máximo 3 meses para la mediación colectiva, el cual podrá ser prorrogado por una sola vez hasta por 3 meses, consideramos que este es un plazo muy extenso y puede prestarse maniobras dilatorias
- ▶ **Proponemos:** el plazo podrá ser prorrogado por resolución fundada por una sola vez hasta por 30 días.

MODIFICAR LAS ACTUALES CAUSALES DE IMPLICANCIA Y RECUSACIÓN DE LOS JUECES.

1.- Nuestras actuales causales de implicancia y recusación, que en términos generales son aquellas normas que obligan a los jueces a inhibirse de conocer una determinada causa por carecer de la imparcialidad suficiente. Son producto de un Código de Procedimiento Civil y un Código Orgánico de Tribunales que no se imaginaba la existencia de grandes empresas transnacionales o de monopolios naturales como los casos de las empresas de servicios sanitarios.

NORMAS NECESARIAS PARA PERFECCIONAR EL SISTEMA DE PROTECCIÓN COLECTIVA.

- ▶ A pesar del avance que ha significado la incorporación de esta valiosa herramienta, se han hecho evidente ciertos problemas en su regulación procedimental. Especialmente que suelen tardar demasiado tiempo antes de ser resueltos. Entre las razones que tiene esta demora excesiva, se cuentan el régimen de recursos al cual está sujeto el procedimiento, la preferencia para la vista que tienen en la tabla con la cual son revisadas en segunda instancia y la posibilidad que cientos de consumidores afectados puedan hacerse parte del procedimiento colectivo de manera individual. Por esa razón, las propuestas que presentamos tienen por objeto fundamental agilizar el procedimiento, pues entendemos que en la mayoría de estos casos son miles de personas las afectadas en sus derechos y que la demora excesiva de esta clase de juicios sólo deslegitima nuestro sistema legal ante los ojos de la ciudadanía.

PROCEDIMIENTOS

- ▶ **1.-** Es necesario incorporar en este proyecto los problemas en materia de prueba, la información probatoria normalmente la tienen los proveedores; las ADCS o el SERNAC no sabe cuántos son los afectados. Sugiere establecer un sistema de prueba

dinámica, facultando al juez para producirla e invertir el *onus probandi* en ciertos casos, como cuando una ADCs debe acreditar cuántos han sido los afectados y en qué forma.

- ▶ a) Las demandas colectivas o difusas serán privativas del SERNAC y de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas. Para estos efectos, derogase la letra (c) del N° 1 artículo 51 de la ley N°19.496.
- ▶ b) Modifíquese el actual N°3 del artículo 51 de la ley 19.496, eliminando la frase “o consumidor que se considere afectado” y agregando a continuación del punto (.) la siguiente frase “cualquier legitimado activo para estos efectos aquellos señalados en las letras a y b del numeral uno del presente artículo.”

LIBRE COMPETENCIA Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La mayoría de abusos que sufren los consumidores se debe muchas veces a la falta de competencia, esto da lugar a precios altos, servicios de calidad insuficiente, mala atención de los clientes etc.

Es por ello que algunos países han decidido que la institucionalidad de la Protección al Consumidor forme parte de la promoción y defensa de la Libre Competencia (DL N°211que regula la Libre Competencia).

Proponemos:

NÚMERO 14)

- ▶ Letra b).- Para agregar a continuación del número 3 del inciso tercero del artículo 39 bis, el siguiente número 4, nuevo:

“4. En el caso de tratarse de un agente económico con participación en el mercado, proponer un plan de indemnización de los perjuicios ocasionados por la comisión de la conducta, el que deberá ser calificado como suficiente por el Fiscal Nacional Económico al momento de acceder al beneficio de exención o reducción de la disolución, multa o prohibición, en su caso:

FUNDAMENTO:

- ▶ El proyecto confiere conferir el beneficio de exención de responsabilidad criminal al primero que aporte antecedentes a la FNE.

- ▶ Parece un potente incentivo para compensar a los afectados condicionar los beneficios derivados de la delación compensada a la indemnización de los perjuicios ocasionados por la conducta.

NÚMERO 13)

- ▶ Letra b)- Para eliminar la frase final del segundo párrafo “y en su contra solo procederá el recurso de reposición”, agregando a continuación de la frase del proyecto “en caso de aprobar el acuerdo" punto seguido, agregando a continuación la siguiente frase, nueva:

“En contra de la resolución del Tribunal que apruebe o rechace el acuerdo procederá el recurso de reclamación para ante la Corte Suprema. Este recurso deberá ser fundado y solo podrá interponerlo los suscribientes del acuerdo, los competidores que participen del mismo mercado relevante, o las Asociaciones de Consumidores reguladas en el párrafo segundo del Título II de la Ley número 19.496. En lo demás, se regulará conforme lo dispuesto en el artículo 27 de la presente ley”.

Fundamento:

- ▶ El proyecto propone introducir una clarificación en cuanto a que las resoluciones del TDLC que aprueben los acuerdos extrajudiciales producirán efectos respecto de terceros.
- ▶ Sin embargo, es necesario establecer un mecanismo a efectos de resguardar adecuadamente los intereses de los actores del mercado relevante, en el cual se adopta un acuerdo extrajudicial por parte de la FNE o de las Asociaciones de Consumidores.

NÚMERO 1)

- ▶ Para modificar el artículo 30, por el siguiente:
- ▶ “Artículo 30: La Sentencia del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia deberá pronunciarse sobre la responsabilidad civil de los infractores fijando el monto de las indemnizaciones a que hubiere lugar”.

Fundamento:

- ▶ El proyecto propone que se apliquen las acciones y el procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores reguladas en la ley N°

19.496, pudiendo interponerse las demandas civiles respectivas ante los tribunales ordinarios de justicia.

- ▶ Sin embargo, la experiencia ha demostrado que el establecimiento de un Tribunal distinto al TDLC encargado de determinar los perjuicios ocasionados por la infracción a la libre competencia y ordenar su pago dilata excesiva e innecesariamente la reparación de los perjuicios a los consumidores afectados por estos atentados.