mlp/pog
S. 38ª

Oficio Nº 7513

VALPARAÍSO, 11 de junio de 2008

A S.E. EL
PRESIDENTE DEL
H. SENADO

Con motivo de las Mociones, Informes y demás antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Agrégase el siguiente artículo 23 bis, nuevo:

“Artículo 23 bis.- El deber de profesionalidad del proveedor a que alude el artículo anterior, incluye, en todo caso, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 3°, letra e), la obligación de informar y compensar de manera íntegra, expedita y oportuna a los consumidores afectados por las fallas o deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de contratación ofrecidas o convenidas respecto de un bien o servicio.

Si la falla o deficiencia ha podido afectar a un grupo o colectivo de consumidores, el proveedor deberá informar por medios idóneos a los afectados y comunicar a los órganos fiscalizadores sectoriales competentes o al Servicio Nacional del Consumidor, en su caso, antecedentes suficientes sobre la falla o deficiencia, individualización del grupo o colectivo de consumidores afectados y el modo cómo se efectuarán las devoluciones, descuentos o pagos que correspondan.

En caso de cobros indebidos en las cuentas de servicios básicos domiciliarios, contratación masiva de créditos, servicios financieros o de otros servicios por los que se pague derecho de suministro, conexión, instalación, incorporación o mantención que se facturen o cobren periódicamente, la empresa deberá pagar a los consumidores que reclamen un monto adicional igual al duplo de lo cobrado indebidamente, con un mínimo de 0.1 unidades tributarias mensuales y un máximo de 3 unidades tributarias mensuales. El pago de esta pena sólo procederá respecto de aquellos afectados que hayan reclamado el cobro antes que la empresa cumpla la obligación de informarles contenida en los incisos anteriores.

El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. El reglamento determinará los aspectos que debe

contener el reclamo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación.

Se entenderá acogido el reclamo de un cobro, realizado directamente por el consumidor o a través del Servicio Nacional del Consumidor o de algún órgano fiscalizador, si éste no es respondido por el proveedor respectivo dentro del plazo de 30 días de presentado. En todo caso, corresponderá al proveedor acreditar la procedencia del cobro ante el órgano administrativo o jurisdiccional competente.

Las fallas o errores administrativos o técnicos que se produzcan durante los procesos de cobro, facturación, comunicación o recepción de pagos, por parte de los proveedores señalados en el inciso tercero, no podrán originar cobros adicionales al consumidor.

El comprobante de pago de las tres últimas cuotas de períodos domiciliarios hará presumir los pagos de los anteriores períodos correspondientes a esos mismos servicios.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo, el reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor o ante algún órgano fiscalizador se entenderá presentado ante la empresa, desde la fecha en que cualquiera de éstos se lo comunique.

Las devoluciones, descuentos o pagos establecidos a favor del consumidor en el presente

artículo, serán efectuados de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 25.”.

2.- Modifícase su artículo 25 de la siguiente forma:

i.- Agrégase en su inciso segundo, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser coma (,), la siguiente frase:

“a menos que las regulaciones sectoriales especiales que les correspondan contemplen multas superiores para sancionar las infracciones cometidas por los responsables.”.

ii.- Añádese en su inciso tercero, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase:

“Dicho descuento o reembolso deberá verificarse en el período de facturación siguiente al de la interrupción, más reajustes e intereses. El no cumplimiento de la obligación anterior será castigado con las multas a que hacen referencia los incisos precedentes, según sea el servicio de que se trate.”.

iii.- Incorpórase el siguiente inciso final, nuevo:

“En el silencio de las leyes especiales que les rigen, los órganos fiscalizadores sectoriales aplicarán las disposiciones anteriores y las contenidas en el artículo 23 bis de la presente ley, de conformidad con aquéllas.”.”.

Dios guarde a V.E.

JUAN BUSTOS RAMÍREZ
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario General de la Cámara de Diputados