MENSAJE DE S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA CON EL QUE INICIA UN PROYECTO DE LEY PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL ÁMBITO DE SUS INTERESES INDIVIDUALES FORTALECIENDO AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Y ESTABLECE OTRAS MODIFICACIONES QUE INDICA.

Santiago, 4 de septiembre de 2023.

M E N S A J E Nº 159-371/

A S.E. EL PRESIDENTE DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS.

Honorable Cámara de Diputadas y Diputados:

En uso de mis facultades constitucionales, someto a vuestra consideración el presente proyecto de ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica.

I. ANTECEDENTES

1. La institucionalidad que resguarda a las personas consumidoras afectadas en sus intereses individuales no ha cambiado desde 1997

Desde la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (“Ley del Consumidor”), la situación de las personas consumidoras ha mejorado sustantivamente a través de sucesivas reformas. Este proyecto de ley, reconociendo y valorando esa realidad, busca dar un paso en esa misma dirección, pero

esta vez en el ámbito de los intereses individuales de las personas consumidoras.

En su origen, el estatuto de consumo de 1997 llegó de forma tardía e imperfecta a hacerse cargo de las principales asimetrías en las relaciones de consumo de nuestro país, si se compara con legislaciones e institucionalidades homologables de países como México (1976), Brasil (1990), Perú (1991) y Argentina (1993). Luego, con el transcurso de los años, cinco fueron las principales reformas que se impulsaron para fortalecer y ampliar el catálogo de derechos que contiene la Ley del Consumidor, introduciendo algunas mejoras a la institución encargada de proteger a las personas consumidoras, el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC" o el "Servicio"):

a) Reforma de 1999, ley N° 19.659: con la que se establecieron reglas a los procedimientos de cobranzas extrajudiciales, límites legales a los gastos y sanciones en casos de incumplimientos.

b) Reforma de 2004, ley N° 19.955: que consagró las acciones colectivas e incorporó reglas sobre formación de las asociaciones de consumidores.

c) Reforma de 2012, ley N° 20.555 ("Ley Sernac Financiero"): motivada, entre otras cosas, por el caso "La Polar", permitió la consagración de los derechos de las personas consumidoras financieras y la creación de una unidad especializada en el SERNAC dedicada a su supervisión. Sin embargo, esta reforma no modificó las herramientas disponibles para exigir el cumplimiento de dichos derechos.

d) Reforma de 2018, ley N° 21.081 ("Ley de Fortalecimiento del SERNAC"): que tras su aprobación por el Congreso Nacional constituiría uno de los mayores hitos de diseño regulatorio en lo que refiere a facultades y estructura del SERNAC. Diseño que, sin embargo, se vio posteriormente

debilitado con ocasión del pronunciamiento efectuado por el Tribunal Constitucional, Rol N°4.012-2017, que declaró su contenido parcialmente inconstitucional (“Sentencia del TC”).

De esta forma, tras la sentencia y como se explicará más adelante, si bien el SERNAC se vio fortalecido en el otorgamiento de facultades fiscalizadoras, interpretativas (restringidas a sus propios funcionarios), y para realizar procedimientos voluntarios colectivos, quedó sin facultades sancionatorias y regulatorias.

e) Reforma de 2021, ley N° 21.398 (“Ley Pro Consumidor”): que fortaleció algunos derechos e introdujo otros nuevos, como el principio “Pro Consumidor”, la extensión de las infracciones en materia de datos personales en las relaciones de consumo, y el perfeccionamiento del derecho a retracto, entre otras materias.

Como se aprecia, estas reformas estuvieron principalmente enfocadas en potenciar y perfeccionar los derechos sustantivos de las personas consumidoras y las herramientas para que el SERNAC se hiciera cargo de los casos grandes y colectivos -que, por disposición de la ley, afectan a más de 50 personas consumidoras- a través de las demandas colectivas ante los juzgados civiles y de los procedimientos voluntarios colectivos, herramientas que han sido efectivas en su aplicación: de acuerdo con datos del SERNAC, sólo entre 2020 y 2022 se ordenaron reparaciones a los afectados por aproximadamente $80 mil millones de pesos chilenos y sanciones por $22 mil millones de pesos chilenos.

Sin embargo, al margen quedó la situación de quienes se ven afectados por infracciones a la Ley del Consumidor en el ámbito de sus intereses individuales. Como dan cuenta estas reformas, desde la dictación de la Ley del Consumidor en 1997,

la institucionalidad que vela por la protección de dichos intereses no ha tenido mayores avances.

Hasta ahora, la labor institucional del SERNAC se limita a recibir los reclamos de las personas y ponerlos a disposición de la empresa para instar a que entregue una respuesta voluntaria y satisfactoria (este proceso se conoce como la “gestión del reclamo”). Si el reclamo es desestimado por la empresa o ésta no responde, la alternativa de las personas afectadas es iniciar un peregrinaje a través de los tribunales de justicia para exigir el respeto de sus derechos, en juicios en que -en la mayoría de los casos- la sola notificación de la demanda es más costosa que el mismo bien o servicio que gatilló el problema en un primer lugar.

Este proyecto de ley busca entregarle facultades sancionatorias al SERNAC para hacerse cargo de un ámbito de la Ley del Consumidor que no ha sido modificado desde su dictación y que, al día de hoy, deja a miles de personas en una situación de desprotección.

2. La evidencia actualizada reafirma este diagnóstico: la mayoría de los casos individuales derechamente queda sin solución

Un análisis de la institucionalidad chilena da cuenta de que los instrumentos que existen no son apropiados para propender al cumplimiento efectivo de las normas de protección de las personas consumidoras (Engel, Muñoz & Repetto, “Hacia una sociedad sin abusos: propuestas para una protección eficaz de los consumidores”, Espacio Público, 2013).

La actual estructura de incentivos de la Ley del Consumidor no cumple con el objetivo de disuadir la infracción por parte de las empresas. Como la probabilidad de sanción en las infracciones a casos

individuales es baja, también lo es el riesgo reputacional.

Los datos son consistentes con este diagnóstico: la mayoría de las personas que ven afectados sus derechos no reclaman, y de los que sí lo hacen, al menos la mitad no encuentra una solución efectiva (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, “Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia”, 2020).

Las cifras del SERNAC para el año 2022 dicen lo siguiente: anualmente el Servicio recibe cerca de 500.000 reclamos, de los cuales un 53% termina con una solución favorable para la o el consumidor, en un 36% la empresa da una respuesta desfavorable y, en el 11% restante, las empresas ni siquiera responden.

Como se indicó, la Ley del Consumidor actualmente no entrega herramientas al SERNAC para hacerse cargo de ese 47% que queda sin solución. Su labor se limita a gestionar los reclamos e informar a las personas consumidoras su derecho de acudir ante los tribunales. De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas, sólo una de cada 27 personas acude ante los tribunales de justicia. Asimismo, de aquellos casos que las empresas dicen acoger -el 53%-, tampoco existen mecanismos para exigir el cumplimiento de lo prometido a instancias del SERNAC y muchas veces las personas consumidoras se quedan con una declaración a su favor que no tiene ningún efecto jurídico.

Durante julio de 2023 el SERNAC realizó una consulta ciudadana con el objetivo de conocer la opinión de las personas respecto de cuán protegidos se sienten ante la institucionalidad vigente en materia de consumo.

Esta encuesta fue respondida por más de 4.000 personas a nivel nacional, entregando tres principales conclusiones:

a) Existe una sensación de desprotección generalizada. Esta sensación se ve acentuada en la población joven (menor de 45 años) y en aquellas con ingresos mensuales sobre el $1.000.000 de pesos chilenos.

b) Respecto de las facultades del SERNAC, el 92,7% de los encuestados está de acuerdo con que deberían ser mayores y, en particular, que el Servicio debería poder sancionar a las empresas cuando incurran en una infracción a la Ley del Consumidor.

c) Respecto de las empresas, las personas consumidoras creen que deberían estar obligadas a responder los reclamos que son interpuestos en el SERNAC (92,1%).

El contenido del proyecto de ley considera esta realidad y busca hacerse cargo de esta sensación de desprotección, aumentando las probabilidades de que se apliquen sanciones efectivas a las empresas que incumplan la Ley del Consumidor, pero a su vez, incorporando un mecanismo de incentivos para que esta sanción opere como una medida de *ultima ratio*. En el ámbito del interés individual, el proyecto consolida un sistema que privilegia la entrega de soluciones y reparaciones efectivas a las personas consumidoras por sobre la aplicación de sanciones.

3. La mayoría de los países desarrollados ha optado por un sistema de sanciones administrativas para hacer frente a los problemas de asimetría que enfrentan las personas consumidoras

La protección de las personas consumidoras se funda en la existencia de una marcada asimetría negociadora y de información entre las empresas y las personas. Por una parte, la empresa es

experta en su negocio y cuenta con toda la información de los productos y servicios que comercializa; por su parte, las personas consumidoras en el mundo solo cuentan con aquella información que la empresa les presenta y enfrentan, con una racionalidad limitada, la toma de decisiones en la contratación de bienes y servicios.

Existen distintos modelos para hacerse cargo de esta situación. A grandes rasgos, las alternativas oscilan entre el litigio privado frente a tribunales y que las agencias estatales actúen directamente.

El primer sistema es el que está vigente en nuestro país y es reconocido por la Ley del Consumidor, tanto a nivel colectivo como individual. Como se dijo, la regulación de los casos colectivos se ha ido perfeccionando paulatinamente mientras que la situación de los casos individuales se ha mantenido igual.

El problema de esta alternativa queda rápidamente en evidencia: litigar, en la mayoría de los casos, es derechamente más caro para las personas consumidoras que asumir el costo de la infracción.

Por otra parte, la intervención de agencias administrativas con capacidad de sancionar es la regla general en las jurisdicciones de referencia para Chile. Se trata de una forma eficiente y eficaz de hacerse cargo de la asimetría antes mencionada.

Así, seis de los siete países que hoy conforman el “Grupo de los Siete” (o G7) tienen un sistema de protección a las personas consumidoras en que las agencias pueden aplicar sanciones directamente (Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Alemania e Italia). La excepción es el Reino Unido, sin perjuicio de que, a la fecha de presentación de este proyecto, se encuentran justamente discutiendo la aprobación de un proyecto de ley que otorga atribuciones

sancionatorias a la *Competition and Markets Authority*, que es la autoridad en materias de consumo y competencia en ese país.

4. La sentencia del Tribunal Constitucional de 2018

La entrega de atribuciones sancionatorias al SERNAC fue un intento que el año 2018 se vio frustrado luego de la Sentencia del TC. Este pronunciamiento fue tomado en consideración y es un antecedente del que este proyecto de ley se hace cargo.

La Sentencia del TC consideró que en ese entonces se le estaban otorgando potestades jurisdiccionales al SERNAC ya que, además de sancionar, se habrían podido arbitrar conciliaciones y adoptar medidas cautelares respecto de los derechos de las personas consumidoras. El pronunciamiento también impugnaba que la decisión del SERNAC no podría discutirse posteriormente en juicio.

Además, la Sentencia del TC cuestionaba el rol y la imparcialidad del SERNAC puesto que se trataba de un organismo que, con ese proyecto, podía representar a las personas consumidoras en juicios indemnizatorios posteriores.

Este proyecto de ley contiene un diseño que toma en cuenta y se hace cargo de estos reparos, a través de un procedimiento moderno y equilibrado que establece los contrapesos adecuados dentro del procedimiento sancionatorio y en su relación con las otras atribuciones del SERNAC.

II. FUNDAMENTOS

En base a los antecedentes revisados, el proyecto de ley se enfoca en procurar una protección de los derechos de las personas consumidoras más moderna, ágil y eficiente. De esta manera, se introducen modificaciones que generan los incentivos adecuados para que los conflictos cotidianos de consumo que

afectan el interés individual y que hoy quedan sin respuesta, se resuelvan eficaz y eficientemente.

El otorgamiento de facultades sancionatorias al SERNAC se enmarca dentro de un sistema y de un procedimiento administrativo cuidadosamente diseñado sobre la base de los siguientes elementos:

1. **El proyecto de ley propone un sistema moderno, ágil, y eficiente, con especial énfasis en las soluciones por sobre las sanciones**

La posibilidad de que el SERNAC pueda sancionar directamente a las empresas infractoras de la Ley del Consumidor a través de un procedimiento administrativo hace más probable la ocurrencia de una sanción, puesto que disminuye los costos y otras barreras para que las personas consumidoras ejerzan sus derechos. Al mismo tiempo, este efecto vuelve más probable que se presenten soluciones a la situación que enfrenta la persona consumidora.

Si se mira la situación de quienes, por distintas circunstancias, decidieron acudir a la justicia, los datos de SERNAC son reveladores: en más del 60% de las demandas que se presentan, las empresas ofrecen una solución y alcanzan un acuerdo en la primera audiencia de conciliación, dando término al litigio. En consecuencia, mientras más cerca está la probabilidad de una sanción, mayor es la disposición de las empresas para resolver el problema de la persona consumidora.

De esta manera, el proyecto de ley incorpora herramientas para que la institucionalidad funcione en régimen de manera eficiente, buscando alcanzar la solución satisfactoria al interés de la persona consumidora y, como medida de *ultima ratio*, la imposición de una sanción.

Dicho lo anterior, el sistema propuesto promueve que las empresas solucionen los problemas que enfrentan las personas consumidoras. A modo meramente ejemplar:

a) Se establece una obligación legal de recibir reclamos por parte de las empresas, para que ellas canalicen y solucionen aquellos casos de fácil resolución;

b) Se refuerza la etapa de gestión del reclamo ante el SERNAC, para instar a que las empresas ofrezcan soluciones una vez que el reclamo ha llegado a la institucionalidad, pero antes de iniciar un procedimiento sancionatorio;

c) Se incorpora un robusto sistema de incentivos vía exenciones y reducciones de multa para promover la entrega temprana y voluntaria de soluciones a las personas consumidoras; y

d) Se entregan atribuciones a las asociaciones de consumidores para que puedan mediar problemas de consumo.

5. El proyecto de ley consagra un diseño sancionatorio acotado, coordinado con otras facultades y que ofrece las garantías adecuadas

El diseño institucional propuesto resguarda suficientemente las garantías de los interesados y propone un sistema acotado, con funciones separadas y coordinado con otras potestades en potencial conflicto, sea del Servicio o de otros organismos:

a) Al SERNAC se le otorga una facultad sancionatoria acotada, ya que ésta no podrá ser empleada siempre y respecto de cualquier caso. Por el contrario, esta facultad sancionatoria será aplicable únicamente a infracciones que afecten los intereses individuales de las personas consumidoras, y se establecen controles dentro del procedimiento para resguardar esta circunstancia. El SERNAC ya cuenta con facultades para hacerse cargo de los casos

que afectan los intereses colectivos y difusos y este proyecto de ley no las modifica. Tampoco se insiste con otras atribuciones, como la de realizar conciliaciones.

b) El SERNAC no será “juez y parte”, pues mediante el establecimiento de un mecanismo de inhibiciones se garantiza la adecuada coordinación entre las atribuciones del Servicio. No existirá la posibilidad de que, en un mismo caso, el SERNAC pueda sancionar a la empresa -mediante el ejercicio de facultades sancionatorias- y defender judicialmente a las personas consumidoras -mediante la facultad de representación de parte que tiene en casos de interés colectivo o en un juicio indemnizatorio posterior-.

Siempre que un caso sea colectivo o difuso, el SERNAC sólo podrá conocerlo con ocasión del ejercicio de sus actuales facultades destinadas a la protección de los intereses colectivos o difusos (el inicio de un procedimiento voluntario colectivo o la interposición de una demanda colectiva). Las reglas de inhibición contenidas en este proyecto de ley establecen, de manera clara y objetiva, cuáles serán los procedimientos aplicables en cada caso y sus hipótesis de procedencia.

c) El ejercicio de la facultad sancionatoria por parte del SERNAC se enmarca dentro de un procedimiento administrativo que garantiza su imparcialidad: para aplicar sanciones, el SERNAC deberá ceñirse a un procedimiento administrativo reglado, con garantías procesales suficientes para los intervinientes. Asimismo, sus decisiones siempre podrán ser ampliamente revisadas por los tribunales de justicia, sea porque se le dio la razón a la persona consumidora o a la empresa.

d) Se contemplan modificaciones para asegurar que las atribuciones del SERNAC

sean equilibradas y compatibles entre sí: no solo se incorpora una regla de coordinación a través de un mecanismo de inhibiciones, sino que la estructura orgánica del Servicio se ve modificada mediante la incorporación de robustos cortafuegos o *murallas chinas*.

e) Se consagra una regla de coordinación regulatoria consistente con el ejercicio de facultades sancionatorias de otros organismos sectoriales: esta regla reconoce procedimentalmente el principio de especialidad regulado en la letra a) del artículo 2 bis de la Ley del Consumidor, evitando la existencia de procedimientos paralelos y sanciones redundantes por la misma infracción. La aplicación de esta regla otorga preferencia a la solución del organismo sectorial por sobre la del SERNAC.

6. Se refuerza el rol de las asociaciones de consumidores

La protección de las personas consumidoras se construye a partir de un ecosistema que se complementa con diversos actores y que no depende únicamente del rol del SERNAC y la imposición de sanciones. En este ecosistema las asociaciones de consumidores cumplen un rol muy relevante que el proyecto de ley busca reforzar de la siguiente manera:

a) Actualmente la Ley del Consumidor reconoce que las asociaciones de consumidor pueden realizar, a solicitud de una persona consumidora, mediaciones individuales. El proyecto de ley refuerza esta facultad, dotando de mérito ejecutivo a los acuerdos que en esa instancia se promuevan y extendiendo su aplicación a aquellas micro y pequeñas empresas que, de conformidad con el artículo noveno de la ley N° 20.416, actúen como consumidores.

b) Dentro del sistema que se crea para resguardar el interés individual de las personas consumidoras, las asociaciones de consumidores podrán mantener un rol de

representación de aquellas en el procedimiento sancionatorio de SERNAC o ante los tribunales de justicia, ya sea en el caso de una demanda indemnizatoria o el de la revisión judicial de la decisión adoptada.

7. Se considera la realidad económica y organizacional de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas –aquellas que registran ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro hasta 2.400 unidades de fomento, "UF", y entre dicho valor y hasta 25.000 UF, respectivamente– desempeñan un papel fundamental en la economía del país. Por lo mismo, es una política de Estado el establecimiento de reglas especiales que permitan adecuar parte importante de la normativa existente a su realidad económica y organizacional con el objeto de permitir una participación en el mercado en igualdad de condiciones, teniendo presente los principios de costo-efectividad que permiten fortalecer la capacidad emprendedora.

Tal como lo indica el mensaje presidencial que acompañó el ingreso y tramitación del proyecto que culminó con la dictación de la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, *"[l]a multifuncionalidad de los pequeños emprendedores, su experticia en los temas productivos y muchas veces ignorancia en las materias normativas, obligan a revisar y transparentar los procesos de fiscalización y adecuar las multas al tamaño de la empresa*" (Historia de la ley N° 20.416, p. 7).

Adicionalmente, de acuerdo con datos del SERNAC, el 80% del total de reclamos recibidos en 2022 se concentró en 100 empresas, todas de gran tamaño -esto es, con ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro superiores a 100.000 UF-.

En virtud de lo anterior, el proyecto de ley contempla medidas de aplicación diferenciada para las micro y pequeñas empresas en las siguientes materias:

a) Respecto de las sanciones por infracción a la Ley del Consumidor se contemplan sustituciones de multas, rebajas y facilidades de pago.

b) La ley N° 20.416 extiende la aplicabilidad de la Ley del Consumidor a las micro y pequeñas empresas, en tanto reconoce que estas, al actuar como consumidores -como destinatarios finales en la compra de bienes o contratación de servicios- enfrentan las mismas asimetrías y problemas que las personas consumidoras. El proyecto de ley avanza un paso en esta dirección, al permitirle a este tipo de empresas acudir ante las asociaciones de consumidores para acceder al procedimiento de mediación individual que éstas realizan y que, como se revisó antes, se ve robustecido al entregarle a estos acuerdos el carácter de transacción extrajudicial.

c) Como se explicó antes, entre las otras modificaciones que el proyecto de ley realiza a la Ley del Consumidor, se incorpora la obligación de las empresas de recibir, registrar y responder las solicitudes que realicen las personas consumidoras. Este nuevo estándar de posventa considera un tratamiento diferenciado según el tamaño de empresa, atendiendo también a la realidad de las empresas medianas.

8. Otras modificaciones para fortalecer los derechos de las personas consumidoras

No obstante la necesidad de fortalecer la institucionalidad vigente para lograr la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales, también se requiere robustecer o consagrar nuevos derechos. Así

como se ha hecho en las otras reformas a la Ley del Consumidor, este proyecto de ley también busca actualizar la normativa vigente considerando las nuevas tecnologías y dinámicas existentes en las relaciones de consumo y la reiteración permanente de prácticas abusivas por parte de las empresas.

III. CONTENIDO

El presente proyecto de ley consta de un artículo único que modifica el decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Adicionalmente, cuenta con siete artículos transitorios, entre los que se considera un régimen de entrada en vigencia diferida distinguiendo la situación de las disposiciones que establecen nuevos derechos para las personas consumidoras de aquellas que se refieren a la facultad sancionatoria del SERNAC y al fortalecimiento de la gestión del reclamo.

1. Nuevas atribuciones sancionatorias

a. Ámbito de aplicación

El proyecto de ley cambia el rol que le corresponde al SERNAC en el ámbito del interés individual de las personas consumidoras, confiriéndole facultades para sancionar. Se encuentran expresamente excluidos de la aplicación de la facultad sancionatoria las infracciones a la Ley del Consumidor que afectan el interés colectivo y difuso de las personas consumidoras.

Adicionalmente, se excluyen del ejercicio de esta facultad la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión y las reparaciones derivadas de una infracción acreditada conforme alguno de los procedimientos establecidos en la Ley del

Consumidor. El proyecto de ley no innova respecto de la actual competencia de los tribunales de justicia para conocer de estas materias.

b. Reglas de coordinación

i) Mecanismo de inhibiciones: para garantizar que el ejercicio de la facultad sancionatoria esté únicamente destinada a la solución de los casos individuales, el proyecto de ley incorpora una regla de coordinación mediante un mecanismo de inhibiciones. De esta forma, siempre que un caso sea colectivo, el SERNAC solo podrá ejercer sus facultades destinadas para dicho tipo de casos. La oportunidad para la aplicación de esta regla es hasta antes de que termine un procedimiento sancionatorio. Entonces, si se ejerce una denuncia sobre un caso que afecte el interés colectivo o difuso, el SERNAC no dará inicio al procedimiento o, si ya lo inició, procederá a darle término, conforme a las siguientes reglas:

- Análisis de admisibilidad: si el SERNAC tiene antecedentes de que el caso es colectivo o difuso, declarará inadmisible la denuncia y se podrán ejercer los otros mecanismos de protección con los que ya cuenta el Servicio.

- Tramitación del procedimiento: puede ocurrir que durante el curso de un procedimiento sancionatorio el SERNAC reciba nuevos antecedentes que den cuenta de que un caso es colectivo, si esto ocurre, el SERNAC terminará los procedimientos y los reconducirá a la vía procesal adecuada.

- Término del procedimiento: si el SERNAC llegare a sancionar administrativamente un caso que después resultase ser uno de interés colectivo, perderá su legitimidad activa para acudir ante tribunales en representación del resto de las personas consumidoras afectadas, sin perjuicio de que estas pueden acudir

reuniéndose entre sí o a través de asociaciones de consumidores, según las reglas actualmente vigentes. De esta forma, en un mismo caso, el SERNAC nunca podrá sancionar y representar a las personas consumidoras.

ii) Regla de coordinación regulatoria: el proyecto de ley la establece respecto de aquellos procedimientos administrativos iniciados por órganos sectoriales. Esta norma busca reconocer procedimentalmente el principio de especialidad regulado en la letra a) del artículo 2 bis de la Ley del Consumidor, que excluye la aplicación de esta ley sobre las actividades reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que éstas no prevean. Así, si existe un organismo sectorial conociendo los mismos hechos objeto del procedimiento sancionatorio, el SERNAC no iniciará el procedimiento o lo terminará, salvo que éste se refiera a materias no previstas por las normas sectoriales. Para esta determinación, el Servicio podrá requerir un informe del órgano que esté conociendo el procedimiento paralelo.

c. Bases del procedimiento sancionatorio

Se establece un procedimiento administrativo sancionatorio que estará a cargo de una subdirección independiente, especializada y centralizada del SERNAC, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. Esta subdirección tendrá una estricta separación o *muralla china* respecto de aquella que se ocupa de la gestión de los reclamos de las personas consumidoras. Lo mismo ocurrirá respecto de las funciones de fiscalización, procedimientos voluntarios colectivos, y de demandar colectivamente.

Este procedimiento se desarrollará con apego a los principios de imparcialidad, publicidad, celeridad, no formalización y economía procedimental. Todo el procedimiento deberá constar en un expediente electrónico.

d. Etapas del procedimiento administrativo sancionatorio

El ejercicio de la facultad sancionatoria se enmarca en un procedimiento administrativo reglado con etapas claramente definidas.

i) El inicio del procedimiento administrativo podrá ser por dos vías:

- De oficio, cuando el SERNAC tome conocimiento, en el ejercicio de sus atribuciones legales, de hechos que puedan ser constitutivos de alguna infracción, siempre que no afecten el interés colectivo o difuso.

- Por denuncia, cuando una persona consumidora ratifique su reclamo presentando ante el SERNAC -en lo que se conoce como gestión del reclamo- y cumpla las condiciones de admisibilidad descritas. Esta ratificación dará lugar a una denuncia, y se realizará por los medios que disponga el Servicio.

ii) Etapa de admisibilidad: en el caso de haberse interpuesto una denuncia –un reclamo que haya sido ratificado-, el SERNAC realizará un riguroso examen de admisibilidad que determinará qué casos serán conocidos por el Servicio. Todas las personas consumidoras que vean lesionados sus derechos podrán interponer denuncias, pero estas deberán pasar un examen de reglas objetivas mínimas: (a) la denuncia deberá estar revestida de seriedad, los hechos descritos deben constituir una infracción a la Ley del Consumidor; (b) los hechos deben encontrarse dentro del ámbito de aplicación del procedimiento sancionatorio (que no sean casos colectivos o que no se persiga la declaración de nulidad de cláusulas abusivas); (c) la infracción no puede derivar de los mismos hechos ni tener el mismo fundamento legal que acciones colectivas, procedimientos iniciados por organismos sectoriales según la regla de

coordinación ya descrita, o procedimientos voluntarios colectivos.

iii) Descargos y recepción de antecedentes: una vez notificada la resolución de inicio a la empresa, esta podrá presentar sus defensas, descargos y antecedentes que la sustentan. El instructor del SERNAC podrá solicitar más antecedentes.

iv) Resolución de término: el funcionario del SERNAC que conduzca el procedimiento entregará una recomendación al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, quien deberá tomar una decisión sobre el caso, absolviendo, sancionando, o archivando cuando la causal de término sea que existen antecedentes de que los hechos configuran un caso colectivo. La dictación de esta decisión es delegable a los funcionarios de más alto grado dentro de la Subdirección.

Si se acredita una infracción, dicho procedimiento podrá culminar con:

- La aplicación de las multas contempladas en la ley. El proyecto de ley no innova en esta materia.

- Ordenar el cese de la conducta.

- Ordenar la restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con infracción a la ley, con reajustes e intereses, atribución que es esencial para que el SERNAC resuelva ágilmente la situación de las personas consumidoras afectadas.

- Imponer otras medidas que tengan por objeto corregir o prevenir la reiteración de la infracción cometida.

Como se indicó antes, el ejercicio de la facultad sancionatoria deja fuera las indemnizaciones o reparaciones que se deriven de la infracción acreditada. Esta materia es de conocimiento de los tribunales de justicia.

e. Sistema de recursos

El proyecto de ley establece medios de impugnación que constituyen un contrapeso a estas nuevas atribuciones. En primer lugar, contra la resolución de término que dicte el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio se podrá interponer un recurso de reposición ante el mismo, o uno jerárquico ante el Director Nacional del SERNAC. Luego de los recursos administrativos, se contempla la posibilidad de una amplia revisión judicial por parte de los Juzgados de Policía Local a través del reclamo de ilegalidad, que son los tribunales que actualmente conocen estos asuntos, quienes podrán revisar tanto los hechos como la aplicación del derecho.

Para promover reparaciones más rápidas, el proyecto prevé un mecanismo para que la o el consumidor afectado pueda ejercer ante el mismo tribunal que esté conociendo de la reclamación las acciones indemnizatorias que correspondan, que se tramitarán y resolverán conjuntamente, sin perjuicio del derecho de las personas consumidoras a hacerlo con posterioridad, mientras las acciones no se encuentren prescritas.

Aquellas causas en que el monto de la indemnización demandada no supere las 25 unidades tributarias mensuales (“UTM”), se tramitarán como procedimiento de única instancia. En el resto de los casos, en contra de la sentencia del Juzgado de Policía Local que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, contemplándose una tramitación acelerada y preferencial para su fallo.

f. Mecanismo de incentivos

El proyecto de ley privilegia la entrega de soluciones y reparaciones efectivas a las personas consumidoras por sobre la aplicación de sanciones. Es por esto que se ha diseñado un mecanismo progresivo de incentivos para que las

empresas reparen a las personas consumidoras. Si la empresa llega a un acuerdo con la persona consumidora durante la tramitación del procedimiento, el proyecto de ley contempla reducciones sustantivas de la multa aplicable: (i) un 80% si ocurre antes de los descargos; y, (ii) un 50% si ocurre después de los descargos y antes de la resolución de término.

Una vez dictada la resolución de término, se establecen nuevos incentivos para promover el cumplimiento inmediato de las decisiones del SERNAC. De esta forma, si dentro de los 10 días hábiles luego de la dictación de la resolución de término se acredita el cese de la conducta y la restitución a la persona consumidora, cuando sea aplicable, se rebajará la multa impuesta en un 35%. Si estas circunstancias se acreditan dentro de los 10 días hábiles siguientes luego de que dicha resolución quede firme, la reducción será de un 10%.

La siguiente tabla resume el mecanismo de incentivos anterior:

Momento de la reparación	**Reducción de multa**
Después de la resolución de inicio y antes de la presentación de los descargos	80%
Después de la presentación de los descargos y antes de la resolución de término	50%
Después de la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes	35%
Después de los 10 días hábiles siguientes a la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes a que la resolución queda firme, esto es, que se resolvieron los recursos en caso de que se hayan interpuesto	10%

g. Normas diferenciadas para micro y pequeñas empresas infractoras de la Ley del Consumidor

Respecto de la imposición de multas y el cumplimiento de sanciones, el proyecto de ley contempla normas especiales y diferenciadas para las micro y pequeñas empresas, atendiendo a su realidad económica y organizacional, respecto de aquellas que aplican a las medianas y grandes empresas:

- Siempre y cuando no concurra alguna de las agravantes contempladas en la Ley del Consumidor, la primera multa impuesta por cada infracción determinada será sustituida por la participación obligatoria del titular o representante legal de la micro o pequeña empresa en un programa de capacitación realizado por el SERNAC sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras.

- La primera multa efectivamente impuesta contra este tipo de empresa con ocasión de una infracción determinada se rebajará en un 70%.

- El SERNAC deberá otorgar facilidades para el pago de las multas impuestas. Estas facilidades se expresarán en permitir el pago en cuotas por hasta cuatro años o el otorgamiento de un mayor plazo para el pago total de la multa.

9. Gestión del reclamo

a. Reconocimiento legal

El proyecto de ley reconoce a nivel legal y fortalece la labor que realiza el SERNAC cuando gestiona los reclamos de las personas consumidoras.

Al día de hoy, esta gestión consiste en el envío a las empresas de los antecedentes que las personas consumidoras plantearon al SERNAC, con el objeto de que las primeras, voluntariamente, acojan o rechacen las solicitudes de las segundas.

Este sistema logra la solución de aproximadamente la mitad de los reclamos que hoy recibe el SERNAC y, por lo mismo, el proyecto de ley reconoce y regula a nivel legal su existencia y también dota de valor jurídico a las soluciones que en dicha instancia se alcanzan.

h. Etapas de la gestión del reclamo

i) Admisibilidad del reclamo: para que un reclamo sea admitido por el SERNAC, deberá identificar a la potencial empresa infractora, contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción y acompañar antecedentes mínimos para acreditar lo afirmado en el reclamo.

ii) Admitido el reclamo, el SERNAC pondrá a la empresa en conocimiento de dichos antecedentes, la que podrá, voluntariamente, acogerlo o no acogerlo dentro del plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de dicha comunicación.

- Si se acoge el reclamo y la persona consumidora acepta la propuesta, se entiende que se ha llegado a una solución satisfactoria y, en consecuencia, se le reconoce el carácter de transacción extrajudicial a este acuerdo. La circunstancia de haberse alcanzado este acuerdo será certificada por un funcionario del SERNAC y el acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo. Esto permitirá exigir el cumplimiento del acuerdo ante los tribunales de justicia.

- Si no se acoge el reclamo o la persona consumidora no acepta la propuesta, el SERNAC podrá iniciar un procedimiento sancionatorio siempre y cuando la persona consumidora ratifique su reclamo ante el Servicio, dentro del plazo de quince días hábiles. Con esta ratificación, previo

cumplimiento de los requisitos de admisibilidad contemplados para dar inicio al procedimiento sancionatorio, el reclamo pasa a ser una denuncia.

- Si la empresa no responde, al igual que el caso anterior, el SERNAC podrá iniciar un procedimiento sancionatorio previa ratificación del reclamo.

i. Incumplimiento de las soluciones ofrecidas durante la gestión del reclamo

Para entregar una solución a los casos de personas consumidoras cuyos reclamos son acogidos en el papel, pero que nunca se ven efectivamente reparados, el proyecto de ley dispone que el incumplimiento a los términos de las soluciones ofrecidas durante la gestión del reclamo que realiza el SERNAC corresponde, por sí mismo, a una infracción a la Ley del Consumidor.

j. Fortalecimiento de la respuesta en la gestión del reclamo

Pese al buen funcionamiento que hoy tiene la gestión del reclamo para el universo de empresas que sí da respuesta a las personas consumidoras, existe cerca de un 11% de los reclamos que no son respondidos. El proyecto de ley incorpora como una infracción a la Ley del Consumidor la ausencia injustificada de respuesta al reclamo. Esto no considera, en ningún caso, el requisito de que las respuestas deban ser favorables.

k. “Murallas chinas” y resguardo de la imparcialidad del SERNAC

Para fomentar que se ofrezcan soluciones atractivas y se llegue a acuerdos en esta etapa, el proyecto de ley establece robustos cortafuegos o *murallas chinas* entre la subdirección que lleva adelante el proceso de la gestión del reclamo y la nueva subdirección sancionatoria. Adicionalmente, se reconoce que la entrega de alternativas

de solución no importa el reconocimiento de la responsabilidad en el procedimiento sancionatorio.

10. Se fortalecen las mediaciones individuales que pueden realizar las Asociaciones de Consumidores

Actualmente las asociaciones de consumidores tienen la atribución de iniciar, a solicitud de una persona consumidora, mediaciones individuales. El proyecto de ley fortalece este rol de dos formas:

a) Extendiendo su aplicación a aquellas micro y pequeñas empresas que, de conformidad con el artículo noveno de la ley N° 20.416, actúan como consumidoras.

b) Otorgándole mérito ejecutivo a estas mediaciones, siempre y cuando dichas asociaciones se encuentren acreditadas en los términos que dispondrá un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Este reglamento establecerá el procedimiento de mediación que deberán seguir las asociaciones de consumidores y los mecanismos a través de los cuales podrán financiarse en el ejercicio de esta atribución, respecto de las micro y pequeñas empresas. Adicionalmente, el reglamento contemplará las condiciones que deberán cumplir las asociaciones de consumidores para ser autorizadas, las que deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, su antigüedad y experiencia en asesoría de las personas consumidoras.

11. Reconocimiento del interés general de las personas consumidoras

El proyecto de ley también reconoce la existencia del interés general de las personas consumidoras que, hasta ahora, había sido una construcción jurisprudencial reconocida y ejercida por el SERNAC a través

de los denominados juicios de interés general.

Los juicios de interés general permitieron al Servicio hacerse cargo de aquellos casos que en la materialidad de los hechos eran individuales, pero podían potencialmente afectar a un grupo mayor de personas consumidoras. Esto se justifica en la labor del SERNAC de proteger los intereses supraindividuales de las personas consumidoras a través de la disuasión de la conducta.

Con el proyecto de ley, la protección de dichos intereses se reconoce, pero se reconduce a través del ejercicio de todas las otras atribuciones reguladas del SERNAC.

12. Otras modificaciones del proyecto de ley para fortalecer los derechos de las personas consumidoras

Además, el proyecto de ley contempla otras medidas sustantivas que buscan fortalecer los derechos de las personas consumidoras en distintos ámbitos.

a. Obligación de posventa

La ley vigente no establece obligaciones para las empresas de entregar una adecuada posventa a sus clientes. Además, las empresas muchas veces no disponen de canales para que las personas consumidoras realicen preguntas y/o reclamos respecto del bien o servicio que han adquirido. En la práctica, las personas consumidoras acuden al SERNAC para reclamar, utilizando recursos públicos en situaciones que podrían solucionarse rápidamente de forma privada.

Debido a lo anterior, se instituye esta nueva obligación, que busca establecer un nuevo y mejor estándar de posventa, obligando a recibir, registrar, y responder las solicitudes que realicen las personas consumidoras, sin perjuicio de la gestión del reclamo que realiza SERNAC, la que –como

se dijo- se reconoce y se refuerza. Existirán estándares diferenciados según el tamaño de la empresa.

l. Cobranzas extrajudiciales y judiciales

El proyecto de ley elimina la posibilidad de cobro automático de las cobranzas, declarando abusivas a las cláusulas que establezcan la avaluación anticipada de los montos por cobrar. El proyecto regula esta circunstancia sin perjuicio de que actualmente y en el caso concreto puedan interpretarse como cláusulas abusivas a la luz de la regulación general en la materia.

Asimismo, se reducen sustancialmente los topes máximos que se pueden cobrar por estos conceptos. La ley vigente establece que se pueden cobrar únicamente los gastos en los que se haya efectivamente incurrido, sin embargo, la práctica ha demostrado que ello no es así y en muchas ocasiones se cobra el tope, que está muy por sobre los costos promedios en esta materia. En concreto, no podrán cobrarse cantidades que excedan las 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuere menor.

Para el caso de los honorarios judiciales, se establece expresamente que su avaluación se sujetará siempre a las reglas generales, es decir, la tasación judicial que ocurre en la etapa de determinación de las costas personales.

m. Cláusulas de aceleración

Las cláusulas de aceleración incrementan los montos de las deudas de las personas consumidoras y hacen muy gravosa la carga financiera de los hogares, ya que permiten cobrar la totalidad de una deuda si se incumple alguna estipulación del contrato, sin importar la entidad del incumplimiento. Esto deriva en el inicio de procedimientos de cobranza extrajudicial y

judicial, acrecentando todavía más el círculo vicioso del endeudamiento.

El proyecto de ley regula la aplicación de estas cláusulas, las que se considerarán abusivas cuando el incumplimiento que les de origen no se vincule directamente con la operación del crédito, o que el retardo en los pagos por parte del consumidor sea inferior al 20% de la deuda morosa.

n. Obligación de las empresas para mantener canales de modificación o término de contratos o "Me salgo altiro"

Muchas veces terminar contratos que perduran en el tiempo es engorroso o requiere el acceso a sistemas y canales alternativos, y la ley vigente permite que ello sea así. El proyecto de ley establece la obligación de las empresas de mantener los mismos canales para modificar o terminar contratos.

o. Plataformas online

La Ley del Consumidor reconoce actualmente la responsabilidad de las plataformas que actúan como intermediarios en la prestación de un servicio. En Chile, la responsabilidad de las plataformas en el caso de la comercialización de bienes es limitada, a diferencia de la tendencia internacional.

El proyecto de ley extiende ante las personas consumidoras la responsabilidad de las plataformas en la comercialización de bienes y servicios, sin perjuicio del derecho que estas últimas tienen de repetir contra los que resulten responsables.

p. Extensión del ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor a los contratos de promesa de compraventa de vivienda

Los contratos de promesa de compraventa de bienes inmuebles revisten una gran importancia, dado que, en la práctica, es en esta instancia donde se fijan todas las

cláusulas que son determinantes para la decisión de contratar y en la firma del contrato éstas simplemente se replican.

Actualmente, la Ley del Consumidor dispone su aplicación a los contratos de compraventa de vivienda, pero no ocurre lo mismo con las promesas, lo que ha sido discutido jurisprudencialmente. Sin perjuicio de que a la luz de la regulación vigente es posible interpretar que la ley es aplicable, es importante aclarar su extensión para evitar dejar en desprotección e incertidumbre a las personas que se enfrentan a situaciones de abuso en estas circunstancias. En ese sentido, el SERNAC recientemente dictó una circular interpretativa –vinculante solo para los funcionarios del Servicio- que da cuenta de que sus características son las propias de un contrato de adhesión (Circular Interpretativa sobre contratos preparatorios en el mercado inmobiliario, julio 2023).

q. Trato digno

El proyecto de ley busca elevar el estándar de conducta de las empresas, obligándolas a garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a las personas consumidoras, sobre todo teniendo presente a la categoría de consumidores vulnerables.

r. Publicidad no sexista

Actualmente, la Ley del Consumidor no prohíbe la promoción de estereotipos negativos por razones de género en la publicidad. La única normativa que existe al respecto requiere que las empresas se acojan voluntariamente a ella, el código de ética del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), que no tiene vinculatoriedad equivalente a la legal, como para modificar la conducta de los emisores de este tipo de mensajes publicitarios.

El proyecto de ley prohíbe la promoción o utilización de estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.

s. Período de “enfriamiento” en el caso de créditos preaprobados

La promoción de créditos y cupos preaprobados, sin ser solicitados por la persona consumidora, puede generar efectos nocivos, pues se trata de la oferta de productos financieros que se obtienen de manera automática, sin previa evaluación comercial. Esta circunstancia tiende a aumentar los riesgos de sobrendeudamiento de las personas, así como los de fraudes cometidos por terceros en aprovechamiento de personas consumidoras vulnerables.

Producto de lo anterior, el proyecto de ley establece un período de 24 horas para disponibilizar los fondos derivados de un crédito o cupo preaprobado, de tal manera que la persona consumidora tenga un tiempo apropiado para evaluar su aceptación y, de así estimarlo, retractarse de esta.

t. Mercado fúnebre

La Fiscalía Nacional Económica, en enero de 2023, emitió la versión final del “Estudio sobre el Mercado Fúnebre (EM07-2021)”, en el que entregó una serie de recomendaciones para mejorar las condiciones competitivas en dicho mercado.

De acuerdo con el análisis realizado, las personas consumidoras son perjudicadas por la venta atada de bienes y servicios fúnebres, al verse forzadas a adquirirlos cuando no los necesitan. Algunas empresas de servicios fúnebres solo permiten la adquisición de sus bienes y servicios mediante planes.

El proyecto de ley, haciéndose cargo de las conclusiones de este informe, extiende la prohibición de venta atada que existe actualmente para las empresas de servicios de telecomunicaciones, a las empresas de servicios fúnebres.

u. Extensión del principio pro consumidor

La Ley Pro Consumidor significó un avance muy importante al reconocer un principio interpretativo en favor de las personas consumidoras. Sin embargo, todavía existen espacios de mejora.

Se ha cuestionado la aplicación de este principio cuando la norma a interpretar es de naturaleza procedimental. Este proyecto zanja esta discusión y aclara legalmente que las normas que regulan procedimientos también quedan sujetas al principio pro consumidor.

Asimismo, la Ley del Consumidor establece que la aplicación de este principio se extiende únicamente a sus normas, en circunstancias que existen otras normas jurídicas que establecen derechos en favor de las personas consumidoras, y no se justifica realizar un tratamiento diferenciado. El proyecto de ley amplía la aplicación del principio a las normas distintas de la Ley del Consumidor, siempre que se trate del establecimiento de derechos en esta materia.

Finalmente, la norma vigente establece que la interpretación se realizará en favor de las personas consumidoras, pero no regula qué ocurre cuando existen múltiples interpretaciones posibles. El proyecto de ley se hace cargo de esta circunstancia y establece que las normas se interpretarán siempre de la manera más favorable para las personas consumidoras. De esta forma, ante dos interpretaciones favorables posibles, las instituciones que aplican la Ley del Consumidor siempre deberán elegir aquella que sea la más favorable.

v. Vínculo contractual y onerosidad en las relaciones de consumo

Sin perjuicio de que la Ley del Consumidor es aplicable a las empresas a lo largo de toda una cadena productiva (esto es, productores, fabricantes, importadores y otros), han existido decisiones judiciales que han negado la reparación a las personas consumidoras por no existir un "vínculo contractual" directo entre ellos y la empresa infractora, ya que la ley lo exige como requisito para demandar colectivamente. Este es un requisito que no se exige ni genera controversia en la protección de otros intereses distintos del colectivo, donde ha suscitado un amplio debate jurisprudencial.

Por otro lado, la actual definición de consumidor requiere que exista un "acto jurídico oneroso", alcance que puede llevar nuevamente a la conclusión de que se requiere la existencia del mencionado vínculo.

A raíz de lo anterior, el proyecto de ley incorpora una modificación que busca aclarar y zanjar esta disputa, eliminando el requisito de vínculo contractual para demandar colectivamente y, además, el de la onerosidad en los actos de consumo. Con esto se busca entregar soluciones a la situación de desprotección en la que se encuentran las personas consumidoras potenciales, materiales, y quienes se ven afectados por actos gratuitos enmarcados en la actividad comercial de las empresas.

Esta modificación no altera la responsabilidad que las distintas empresas dentro de una cadena productiva pueden tener por infracciones a la Ley del Consumidor.

w. Acuerdos en juicios de consumidores

La Ley del Consumidor actualmente contempla que los acuerdos que se produzcan en juicios vinculados a materias de consumo

deben ser revisados por el juez, quien debe verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de las personas consumidoras.

El proyecto de ley especifica que esta revisión que realizan los tribunales debe atender especialmente al derecho de las personas consumidoras a ser íntegra y oportunamente reparados.

x. Informes del SERNAC

Actualmente los informes que el SERNAC acompaña en procedimientos colectivos no tienen asignado un valor específico en la ley, aun cuando muchas veces se trata de información recabada en el uso de facultades públicas.

El proyecto de ley establece que aquellos informes que elabore el SERNAC con la información que sea recabada mediante el ejercicio de sus facultades legales y/o información aportada por empresas, gozarán de presunción legal cuando contengan un listado de las fuentes y documentos tenidos a la vista durante su elaboración, asimilándolo a la regla general de los actos de la administración.

y. Facultad de designar ministros de fe

Las gestiones de notificaciones en juicio normalmente elevan sustancialmente los costos de las partes y retardan avance del procedimiento y, en consecuencia, la decisión sobre las reparaciones a las y los consumidores. El proyecto de ley permite que funcionarios del SERNAC, cumpliendo ciertos requisitos, puedan practicar notificaciones en los procedimientos en los que SERNAC sea parte.

13. Disposiciones transitorias

El proyecto de ley contempla siete artículos transitorios. Por una parte, se establece que las modificaciones que se realizan a la Ley del Consumidor con el fin

de robustecer o reconocer derechos de las personas consumidoras comenzarán a regir 12 meses después de la publicación de la ley en el Diario Oficial. Esta vacancia les permitirá a las empresas prepararse para dar adecuado cumplimiento y garantía a estos derechos.

Por otra parte, se establece que las modificaciones normativas que dicen relación con la creación de un procedimiento de gestión de reclamos y de un procedimiento administrativo sancionatorio, los nuevos párrafos 2° y 3° que se incorporan a la Ley del Consumidor, tendrán una entrada en vigencia gradual y por región, en los siguientes términos:

a) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y Magallanes y la Antártica Chilena, transcurridos dieciocho meses desde la publicación de la ley en el Diario Oficial.

b) En las regiones de Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule y Biobío. transcurridos veinticuatro meses desde la publicación de la ley en el Diario Oficial.

c) En la Metropolitana de Santiago, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la ley en el Diario Oficial.

Hasta que estas normas entren en vigencia en la región correspondiente, las personas consumidoras podrán acudir ante los juzgados de policía local para la defensa de su interés individual. Además, los procedimientos que se hayan iniciado antes de la entrada en vigencia de estas normas en la región respectiva seguirán siendo tramitados de acuerdo con las regulaciones vigentes al momento del inicio de su tramitación.

En consecuencia, propongo al H. Congreso Nacional, el siguiente

P R O Y E C T O D E L E Y :

“Artículo único. - Modifícase el decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:

1) Elimínase en el numeral 1 del inciso segundo del artículo 1 la frase “, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso,”.

2) Reemplázase en el literal e) del artículo 2 la frase “Los contratos de venta de viviendas” por la frase “Los contratos de promesa y venta de viviendas”.

3) Reemplázase el artículo 2 ter por el siguiente:

“Artículo 2 ter.- Las normas contenidas en esta ley, las otras que establezcan derechos en favor de los consumidores, y las que regulen los procedimientos que garanticen su ejercicio, se interpretarán siempre de la manera más favorable para los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil.”.

4) Modifícase el inciso primero del artículo 3° bis, de la siguiente manera:

a) Sustitúyese, en el inciso primero, entre las frases “contados desde la recepción del producto” y “desde la contratación del servicio”, la expresión “o” por una coma.

b) Intercálase, en el inciso primero, entre la expresión “prestación del mismo,” y “en los siguientes casos”, la frase “y desde la aceptación de la operación de crédito,”.

c) Agrégase, en el literal b), el siguiente párrafo tercero, nuevo, pasando el actual párrafo tercero a ser el párrafo cuarto, y así sucesivamente:

"En las operaciones de crédito de dinero no solicitadas por el consumidor y aceptadas por medios de comunicación a distancia, el proveedor no podrá hacer la entrega del dinero al consumidor hasta que hayan transcurrido 24 horas desde el momento de la aceptación de la operación por parte de éste.".

5) Reemplázase el literal h) del artículo 8° por el siguiente:

"h) Realizar mediaciones individuales en los términos del artículo 11 quater, a solicitud de un consumidor que considere lesionados sus derechos por un proveedor, sea una persona natural o jurídica, esta última siempre y cuando se trate de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N° 20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;".

6) Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:

"Artículo 11 quater.- Para llevar a cabo las mediaciones individuales que establece la letra h) del artículo 8, las Asociaciones de Consumidores deberán encontrarse autorizadas y deberán ceñirse al procedimiento regulado en el reglamento al que se refiere el inciso final de este artículo.

Si el proveedor ofrece alternativas de solución y el consumidor afectado o la micro o pequeña empresa que actúe como tal las acepta, las Asociaciones de Consumidores certificarán dichos acuerdos, los que tendrán el carácter de transacción extrajudicial y, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del consumidor para perseguir la responsabilidad del proveedor.

Si no se produce un entendimiento entre ambas partes, las Asociaciones de Consumidores podrán poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes respectivos, de conformidad a lo que establezca el reglamento al que se refiere el inciso final del artículo 50 G-1.

Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo establecerá el procedimiento de autorización de las Asociaciones de Consumidores, acreditadas de acuerdo con el artículo 11 ter y los mecanismos a través de los

cuales podrán financiarse. Este mismo reglamento establecerá el procedimiento de mediación y certificación de los acuerdos al que se refiere el presente artículo. Las mediaciones individuales serán gratuitas para las personas naturales y las condiciones que se establezcan para la autorización deberán asegurar la idoneidad de la respectiva Asociación de Consumidores. Estas condiciones deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en asesoría de los consumidores.”.

7) Incorpórase en el artículo 12 los siguientes incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, nuevos:

“Si se acredita por el órgano competente una infracción a las disposiciones de esta ley, el proveedor infractor deberá restituir los cobros en que se haya incurrido con ocasión de dicha infracción a más tardar dentro del vigésimo día hábil desde que haya quedado firme la decisión, o en el plazo que determine el órgano competente.

Si la infracción recae sobre un grupo o colectivo de consumidores, el proveedor deberá informar a los afectados y al Servicio Nacional del Consumidor, la individualización del grupo o colectivo de consumidores afectados y el modo como se efectuarán las devoluciones, descuentos, o pagos que correspondan, dentro del mismo plazo señalado en el inciso anterior.

El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta, y reporte 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. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-3 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento

de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.”.

8) Intercálese, en el artículo 12 B, entre las expresiones “servicios de telecomunicaciones” y “, que realicen ofertas conjuntas”, la frase “y de bienes y servicios fúnebres”.

9) Incorpóranse, en el artículo 15, los siguientes incisos primero, segundo y tercero, nuevos, pasando los actuales incisos primero, segundo y tercero a ser incisos cuarto, quinto y sexto, respectivamente:

“Los proveedores deberán garantizar en la prestación de bienes y servicios, una atención y trato digno, respetuoso, y no discriminatorio.

En el caso de consumidores que sean parte de grupos de especial protección, el proveedor deberá adoptar todas las medidas adecuadas o ajustes necesarios para evitar que dicha situación signifique un menoscabo o vulneración en la atención y trato que se les otorga.

Los proveedores deberán abstenerse de realizar conductas ofensivas, denigrantes o intimidatorias respecto de los consumidores.”.

10) Incorpóranse, en el artículo 16, los siguientes literales i), j), y k), nuevos:

“i) Faculten al proveedor a hacer exigible total o parcialmente créditos en forma anticipada cuando la causal habilitante no se vincule directamente con el objeto del producto o servicio contratado o con la operación de crédito.

j) Faculten al proveedor a hacer exigible el pago anticipado del total del monto adeudado por el retardo en el pago de cuotas, salvo que el número de pagos con retardo represente más del 20% del capital total por pagar de la operación de crédito respectiva.

k) Avalúen anticipadamente el monto total que se traspasaría al consumidor por concepto de gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, sin perjuicio de lo dispuesto en el literal f) del artículo 37.”.

11) Modifícase el artículo 17 A, de la siguiente manera:

a) Incorpórase, en el inciso tercero, luego del punto final que pasa a ser una coma, la siguiente frase:

"de manera inequívoca, destacada, y fácilmente accesible. Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán ser puestos a disposición del consumidor para dar por terminada la relación de consumo.".

b) Reemplázase el inciso cuarto por el siguiente:

"Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados, a restituciones de bienes, o establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración, sea esta presencial o a distancia. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito y será sancionado conforme a lo dispuesto en el artículo 24. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación con el monto que se debe pagar para poner término anticipado al contrato.".

12) Modifícase el artículo 24, de la siguiente manera:

a) Sustitúyase, en el inciso segundo, entre las oraciones "en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28," e "incurrir al infractor en una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales", el vocablo "hará" por la expresión "y los mensajes publicitarios que incurran en la infracción indicada en el artículo 28 C, harán".

b) Reemplázase el inciso tercero, por el siguiente:

"Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal competente, según corresponda, deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.".

c) Intercálase, en el literal b) del inciso cuarto, luego de la expresión "La autodenuncia" y antes de la coma que le sigue, la frase "ante el Servicio Nacional del Consumidor".

d) Elimínase en el literal c) del inciso cuarto, luego de la expresión “el procedimiento sancionatorio”, la expresión “administrativo”.

13) Modifícase el artículo 26, de la siguiente manera:

a) Elimínase, en el inciso segundo, luego de la oración “por el inicio de oficio de un procedimiento”, la expresión “administrativo”.

b) Reemplázase el inciso final 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 del tribunal competente.”.

14) Incorpórase el siguiente artículo 28 C, nuevo:

“Artículo 28 C.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, utilice o promueva estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.”.

15) Reemplázase, en el artículo 34, la expresión “del denunciante” por la expresión “de parte interesada”.

16) Modifícase el artículo 37, de la siguiente manera:

a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan las 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuere menor. Los gastos antes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieran sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza

extrajudicial podrán corresponder a una suma superior al costo que efectivamente irrogó al proveedor la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial, devengar un interés superior al corriente, ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.”.

b) Incorpórase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando el actual inciso tercero a ser el inciso cuarto, y así sucesivamente:

“Los gastos relativos a las actuaciones de cobranza judicial se sujetarán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.”.

c) Reemplázase en el numeral 4) del inciso sexto, que pasa a ser el inciso séptimo, la expresión “causa y origen” por la oración “el número y tipo de actuaciones de cobranza que causan y originan los gastos de cobranza”.

17) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:

“Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la comercialización de bienes o servicios responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables.”.

18) Modifícase el artículo 50, de la siguiente manera:

a) Reemplázase en el inciso primero la expresión “Las” por la expresión “Los reclamos,”.

b) Reemplázase los actuales incisos segundo, tercero y cuarto, por los siguientes:

“Los consumidores podrán presentar reclamos ante el Servicio, de conformidad con el párrafo 2° de este Título. Se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor a través de los canales que disponga el Servicio, cuando afecte el ejercicio de sus derechos como consumidor.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor dará lugar a la interposición de denuncias ante el Servicio o acciones ante los tribunales competentes según las normas de este Título.

Las denuncias que se interpongan de conformidad con el artículo 50 A estarán destinadas a que el Servicio ordene el cese de la o las conductas infractoras, imponga las multas contempladas en la ley, ordene la restitución de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a esta ley, y ordene las medidas que tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica. El ejercicio de las denuncias se realizará a título individual, por el consumidor afectado.”.

c) Agréganse los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos, pasando los actuales inciso quinto y sexto a ser séptimo y octavo, respectivamente:

“Las acciones que se interpongan de conformidad con los párrafos 4° y 5° estarán destinadas a que el tribunal competente sancione al proveedor que incurra en infracción, anule las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, ordene el cumplimiento de la prestación de la obligación incumplida, ordene el cese del acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, ordene la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, o las otras que dispongan las leyes.

Se considerarán de interés individual tanto las denuncias como las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Las acciones de interés individual sólo procederán en el caso de la infracción al artículo 16, y respecto de la reparación derivada de una infracción acreditada conforme a alguno de los procedimientos regulados en este Título.”.

d) Reemplázase en el actual inciso sexto, que pasa a ser octavo, la expresión “denuncias y acciones” por la frase “la comisión de infracciones a la presente ley”.

e) Elimínase el inciso final.

19) Modifícase el artículo 50 A, de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “presentadas en defensa del interés individual” por la frase “serán interpuestas ante el Servicio Nacional del Consumidor. Las acciones”.

b) Reemplázase, en el inciso segundo, luego de la frase “los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley,” la expresión “en” por la expresión “de las”.

20) Modifícase el artículo 50 B, de la siguiente manera:

a) Reemplázase la expresión “el procedimiento establecido en el párrafo 2°” por la oración “el procedimiento establecido en el párrafo 3° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N° 19.880, la que tendrá el carácter de supletoria. En lo no previsto en el párrafo 4°”.

b) Reemplázase la expresión “En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3°” por la oración “En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 5°”.

21) Reemplázase el inciso primero del artículo 50 C, por el siguiente:

“La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor o las acciones ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el párrafo 5° del presente Título, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán hacerlo personalmente. En caso de que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas, las asociaciones de consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.”.

22) Reemplázase en el artículo 50 D, la expresión “demanda” por la expresión “una acción”.

23) Elimínase el artículo 50 G.

24) Agréganse los siguientes párrafos 2° y 3°, nuevos, pasando el actual párrafo 2° a ser el párrafo 4°, y así sucesivamente:

“Párrafo 2°

Del procedimiento de gestión de reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 50 G.- Todo reclamo formulado ante el Servicio por un consumidor que considere lesionados sus derechos deberá ser siempre sometido previamente al procedimiento que establece el presente párrafo.

Un reclamo será admitido por el Servicio si:

a) Individualiza al consumidor afectado y se encuentra suscrito personalmente o por su mandatario o representante habilitado, y señala el medio electrónico a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones, pudiendo para estos efectos indicar una dirección de correo electrónico, caso en el cual se entenderá éste como domicilio válido para practicar las notificaciones.

b) Individualiza al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.

c) Contiene una descripción de los hechos concretos que el consumidor estime constitutivos de una o más infracciones a las disposiciones de esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio.

d) Incluye los antecedentes mínimos de que disponga el consumidor para acreditar dichas afirmaciones.

Si el reclamo no reúne los requisitos precedentes, se requerirá a quien lo formuló para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido.

Artículo 50 G-1.- Recibido un reclamo, el Servicio dará a conocer su contenido al proveedor, a fin de que, en el plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de la comunicación, entregue una respuesta al tenor del reclamo, y proponga las alternativas de solución que estime convenientes. La propuesta del proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción para efectos de la aplicación del procedimiento regulado en el párrafo siguiente.

La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.

Si el consumidor acepta la propuesta del proveedor, dicho entendimiento se materializará en un acuerdo que deberá constar por escrito y tendrá el carácter de

transacción extrajudicial, extinguiendo la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad del proveedor una vez cumplidas sus estipulaciones. La circunstancia de haberse alcanzado un acuerdo entre las partes será certificada por un funcionario del Servicio que haya intervenido en las gestiones a que da lugar el procedimiento que establece este párrafo. El acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo. El incumplimiento de los términos de la transacción extrajudicial constituirá una infracción a la presente ley.

Si el consumidor rechaza la propuesta del proveedor o éste no responde el reclamo, tendrá un plazo de quince días desde que se le comunique esta circunstancia para formular una denuncia ante el Servicio, caso en el cual tendrá lugar lo dispuesto en el artículo 50 G-12. Para estos efectos, se entenderá como denuncia la ratificación de dicho reclamo por los medios que disponga el Servicio al efecto.

Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.

Artículo 50 G-2.- Para efectos de este párrafo, las comunicaciones se realizarán de conformidad con el artículo 50 G-9.

Artículo 50 G-3.- Si el proveedor injustificadamente no responde al reclamo dentro de los diez días señalados en el inciso segundo del artículo 50 G-1, podrá ser sancionado con multa de hasta 100 unidades tributarias mensuales, conforme al procedimiento del párrafo 3° del Título IV.

Con todo, si el proveedor responde el reclamo en el tiempo intermedio entre el vencimiento del plazo dispuesto en el inciso primero y el plazo dispuesto para la formulación de la denuncia establecido en el inciso cuarto del artículo 50 G-1, podrá ser sancionado con una multa de hasta 10 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de que aplicarán las disposiciones del artículo 50 G-1 a dicha respuesta.

Asimismo, el que proporcione información falsa, será sancionado con la pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio. Para la aplicación de dichas penas, el Director Nacional remitirá los antecedentes respectivos al Ministerio Público. Esta comunicación tendrá el carácter de denuncia para los efectos del artículo 53 del Código Procesal Penal.

Artículo 50 G-4.- Los funcionarios que realicen labores relacionadas con las gestiones que establece este párrafo deberán guardar reserva de aquellos antecedentes distintos del reclamo formulado por el consumidor y no podrán intervenir en los eventuales procedimientos sancionatorios que establece el párrafo 3° y viceversa.

Los funcionarios que infrinjan los deberes a los que se refiere este artículo serán sancionados con las penas indicadas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.

El Director Nacional dictará las instrucciones a que se refiere el inciso final del artículo 58 para garantizar la división estricta de funciones que ordena esta ley, incluidas las de este párrafo, especialmente en lo relativo al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.

Párrafo 3°

Del procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor

Artículo 50 G-5.- El procedimiento sancionatorio estará a cargo de una subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. El procedimiento se desarrollará con apego a los principios de imparcialidad, publicidad, celeridad, no formalización y economía procedimental.

Artículo 50 G-6.- El vicio de procedimiento o de forma sólo afectará la validez de los actos administrativos cuando recaiga en algún requisito esencial del mismo, y sea de tal entidad que genere perjuicio a los interesados. El instructor o la instructora podrá siempre, de oficio o a petición del interesado, corregir los vicios que observe en la sustanciación del procedimiento y subsanar los vicios de forma de que adolezcan los actos que emita, siempre que con ello no se afectaren intereses de terceros.

Artículo 50 G-7.- El procedimiento sancionatorio no podrá versar sobre la infracción al artículo 16, sin perjuicio de la interposición de acciones a través de los procedimientos contemplados en los párrafos 4° y 5° de este Título.

Artículo 50 G-8.- Todo el procedimiento deberá constar en un expediente electrónico.

Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por los medios electrónicos en base a la información contenida en un registro que el Servicio administrará para estos efectos, cuyas características y operatividad serán reguladas mediante un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar por medio de un formulario ante el Servicio que la notificación se practique mediante forma diversa, quien deberá pronunciarse dentro del tercer día y deberá hacerlo de manera fundada en caso de denegar la solicitud. La notificación se realizará en la forma solicitada si fuera posible o mediante carta certificada dirigida al domicilio que debiera designarse al presentar esta solicitud. En caso de notificaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.

Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en las dependencias del Servicio, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el expediente electrónico, consignándose la fecha y hora de la misma. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento.

Mediante el reglamento al que se refiere el inciso primero se regulará de qué forma el Servicio deberá practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma.

Artículo 50 G-10.- El procedimiento sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor afectado. El denunciante tendrá la calidad de interesado.

Se iniciará de oficio cuando el Servicio, en uso de sus atribuciones, considere que existen fundamentos para estimar la existencia de hechos que pudieran

ser constitutivos de alguna infracción a las disposiciones de esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio, siempre y cuando no afecten el interés colectivo o difuso.

Se iniciará por denuncia cuando el consumidor afectado ratifique su reclamo en los términos del artículo 50 G-1 a través de los medios que disponga el Servicio, y dicha ratificación cumpla con los requisitos para que la denuncia sea declarada admisible de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 G-12.

Hasta antes de la dictación de la resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la denuncia en los términos del artículo 50 G-12, el consumidor afectado podrá comunicar al Servicio su voluntad de no perseverar de ella, en cuyo caso se tendrá por no formulada la denuncia.

Artículo 50 G-11.- Si en el marco del procedimiento que establece el párrafo 2° de este Título se suscribe una transacción extrajudicial, el Servicio no podrá iniciar otro procedimiento de oficio fundado en los mismos hechos y respecto del mismo consumidor.

Si durante el transcurso del procedimiento regulado en este párrafo el consumidor denunciante y el proveedor llegan a un acuerdo, podrán suscribir una transacción extrajudicial en los términos del artículo 50 G-2.

Si este acuerdo se alcanza antes del plazo para presentar los descargos regulados en el artículo 50 G-17, el Servicio terminará el procedimiento sancionatorio y se rebajará la multa aplicable en un ochenta por ciento.

Si este acuerdo se alcanza luego del vencimiento del plazo para formular los descargos, pero antes de dictarse la resolución de término regulada en el artículo 50 G-21, el Servicio terminará el procedimiento sancionatorio y se rebajará la multa aplicable en un cincuenta por ciento.

Artículo 50 G-12.- La denuncia será declarada admisible si:

a) Está revestida de seriedad, esto es, que existan fundamentos y antecedentes suficientes para estimar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción a esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio, y la infracción no se encuentre prescrita.

b) El Servicio no tuviere antecedentes de que los hechos importan la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y no se trate del caso indicado en el artículo 50 G-7.

c) La infracción no deriva de los mismos hechos ni tiene el mismo fundamento legal que:

c.1) Acciones judiciales que se hayan declarado admisibles de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 5° de este Título.

c.2) Procedimientos administrativos que puedan derivar en una sanción y que hayan sido iniciados por órganos con competencia para aplicar leyes especiales, cuando las normas de esta ley no sean aplicables de conformidad con la letra a) del artículo 2 bis.

c.3) Procedimientos voluntarios colectivos iniciados de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 6° de este Título.

Artículo 50 G-13.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario abogado o una funcionaria abogada de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio del Servicio, que recibirá el nombre de instructor o instructora.

La resolución que dé inicio al procedimiento contendrá una descripción clara y precisa de los hechos que se estimen constitutivos de infracción, la fecha de su comisión o aquella en que haya cesado la conducta que se reprocha, la norma eventualmente infringida, y la sanción que se estima pertinente aplicar. Si el procedimiento se inicia por denuncia, la resolución de inicio además contendrá los elementos que dan cuenta de su admisibilidad.

Artículo 50 G-14.- Si una vez dictada la resolución de inicio aparecieren nuevas circunstancias o antecedentes que lo justifiquen, el Servicio podrá iniciar acciones colectivas o instruir procedimientos voluntarios colectivos de acuerdo con los párrafos 5° y 6°, respectivamente, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 G-22, archivando los antecedentes del procedimiento iniciado de conformidad a este párrafo.

En cualquiera de los casos referidos en los artículos anteriores, el Servicio deberá informar a los consumidores de los derechos que disponen, así como los plazos y condiciones para hacerlos valer.

Artículo 50 G-15.- El Servicio podrá tramitar bajo un mismo procedimiento aquellos casos individuales que, fundados en distintos hechos, se estimen constitutivos de al menos una misma infracción a la misma norma y se dirijan en contra de un mismo proveedor.

Asimismo, el Servicio podrá ordenar la acumulación o desacumulación de procedimientos en curso en los términos del artículo 33 de la ley N° 19.880.

Artículo 50 G-16.- La resolución que dé inicio al procedimiento sancionatorio deberá notificarse al proveedor, su representante legal o al jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio, de conformidad con el registro regulado en el artículo 50 G-9.

Artículo 50 G-17.- La resolución que dé inicio al procedimiento sancionatorio le conferirá al proveedor el plazo de cinco a quince días para formular los descargos, plazo que se fijará atendiendo a la naturaleza del asunto que se trate. Dicho plazo podrá prorrogarse de oficio o a petición del proveedor, por una sola vez por hasta quince días adicionales.

En los descargos se podrán señalar todas las circunstancias o antecedentes de hecho y de derecho que importen la inadmisibilidad de la denuncia, que eximan o atenúen la presunta responsabilidad del proveedor, así como aquellas que nieguen la efectiva ocurrencia de los hechos, o que demuestren que éstos no constituyen infracción, sin perjuicio de nuevos antecedentes que se hagan valer en el curso del procedimiento sancionatorio con el mismo objetivo.

El Servicio, de oficio o a petición de parte, podrá dar lugar a todas las diligencias que resulten pertinentes y conducentes para esclarecer los hechos denunciados.

Artículo 50 G-18.- En caso de que el proveedor válidamente notificado de acuerdo con el artículo 50 G-16 no compareciere dentro de plazo, personalmente o representado por apoderado, será declarado en rebeldía, sin perjuicio del derecho que le asiste para acceder al expediente a través de los medios expeditos que disponga el Servicio.

Dicha declaración producirá como efecto que las resoluciones que se dicten durante el procedimiento sancionatorio se entiendan notificadas a su respecto desde la fecha de su dictación.

Artículo 50 G-19.- Los hechos objeto del procedimiento y las responsabilidades de los presuntos infractores podrán acreditarse por cualquier medio que sea admisible en derecho y 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 antecedentes que se aporten o generen en el procedimiento.

Artículo 50 G-20.- Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro del plazo de treinta días hábiles prorrogable una sola vez por el mismo periodo, una resolución en la cual propondrá la absolución, sanción, o el archivo de los antecedentes. Dicha resolución deberá contener lo siguiente:

a) La individualización de el o los proveedores contra los que se dirige el procedimiento sancionatorio.

b) La relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobarlos.

c) La proposición precisa al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio de:

c.1.) Las sanciones que estimare procedente aplicar.

c.2.) La absolución de uno o más proveedores.

c.3.) El archivo de la denuncia cuando existan antecedentes de que los hechos afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores.

En ningún caso la resolución a que se refiere el inciso anterior podrá considerar como infracciones aquellos hechos que no guarden conexión con los descritos en la resolución que dio inicio al procedimiento.

Artículo 50 G-21.- Emitida la resolución, el instructor del procedimiento elevará el expediente electrónico al Subdirector de Procedimiento

Sancionatorio, o a cualquiera de los funcionarios que detenten el mayor grado dentro de la Subdirección que el Subdirector designe para estos efectos, debiendo el funcionario resolver en el plazo de cuarenta y cinco días hábiles. La resolución será fundada en los términos del artículo 50 G-20.

No obstante, el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un nuevo plazo que no podrá superar los quince días, dando audiencia al investigado, durante el cual se suspenderá el plazo señalado en el inciso anterior.

Nadie podrá ser sancionado por hechos que no le hubiesen sido imputados en la resolución del instructor.

Artículo 50 G-22.- El procedimiento sancionatorio terminará cuando, durante la instrucción del procedimiento, ocurra alguna de las circunstancias previstas en los literales c).1), c.2) y c.3) del artículo 50 G-12.

Si acontece lo previsto por el literal c.2), el Servicio fundará su resolución en antecedentes precisos y comprobables sobre la existencia de dicho procedimiento.

El Servicio podrá solicitar un informe al órgano administrativo respectivo para fundar la terminación, si procediera. El Servicio se pronunciará fundadamente cuando la solicitud de dicho informe sea requerida por un interviniente.

El Servicio suspenderá los procedimientos sancionatorios mientras se analicen los antecedentes indicados en los incisos segundo y tercero.

En cualquiera de los casos señalados en los incisos anteriores, el Servicio deberá informar a los consumidores denunciantes de los derechos que disponen, los plazos y las condiciones para ejercerlos. No obstante, si las acciones fueron iniciadas por el mismo Servicio, o se trata del procedimiento regulado en el párrafo 6° de este Título, la demanda o resolución de inicio deberá considerar a los consumidores denunciantes, sin necesidad de una nueva intervención por parte de estos.

Si acontece lo previsto por el literal c.1), el Servicio mantendrá su legitimación para hacerse parte, a condición de que los procedimientos sancionatorios regulados

en este párrafo se hayan archivado en conformidad con el literal c.3) del artículo 50 G-20.

Artículo 50 G-23.- La resolución que ponga término al procedimiento en los términos del artículo 50 G-21, 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) La restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con infracción a la presente ley u otras que le entreguen competencia al Servicio, 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.

d) Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica, vinculada a los hechos concretos de que trate el procedimiento sancionatorio correspondiente.

La decisión del Servicio nunca podrá importar la declaración de nulidad de cláusulas contractuales, ni la determinación de la indemnización de perjuicios, materias que serán privativas de los tribunales competentes.

Artículo 50 G-24.- Se entenderá que la resolución del Servicio se encuentra firme cuando hayan transcurrido los plazos que disponen los artículos 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27 sin que se hayan interpuesto los correspondientes recursos, desde la notificación de la resolución que se pronuncie sobre ellos, o desde que opere el silencio negativo de conformidad al artículo 65 de la ley N° 19.880.

Artículo 50 G-25.- Contra las resoluciones que dicte el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio o el funcionario que haya designado para estas funciones, durante el proceso administrativo procederán los recursos de reposición y jerárquico, en subsidio, contemplados en el artículo 59 de la ley N° 19.880. Cuando no se deduzca

reposición, el recurso jerárquico se interpondrá para ante el Director Nacional del Servicio.

El Servicio se pronunciará sobre el recurso de reposición en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del recurso. El recurso jerárquico, si se interpusiera, deberá ser resuelto en el mismo plazo indicado para el recurso de reposición, y cuando se deduzca en subsidio, dicho plazo se contará desde que se eleven los antecedentes al Director Nacional. Transcurrido dicho periodo sin un pronunciamiento expreso, se entenderá rechazado el recurso.

Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, y una vez resuelto el recurso jerárquico, o el recurso de reposición si no se hubiera interpuesto subsidiariamente el recurso jerárquico, el afectado podrá reclamar de ilegalidad.

El consumidor o el proveedor podrán siempre impugnar el contenido de la resolución de término. A elección del afectado, el reclamo de ilegalidad se interpondrá ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor o el proveedor; y si se interpusieran reclamos de ilegalidad en juzgados de policía local con distintas competencias territoriales, será conocido por aquel en que se haya radicado de acuerdo con el artículo 109 del Código Orgánico de Tribunales.

La reclamación deberá presentarse dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva, de la dictación del certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado.

Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.

No podrá exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme. No se encontrará firme hasta que se dicte sentencia de término sobre el reclamo de ilegalidad, si se interpusiese.

La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el párrafo 4º de este Título, previo examen de admisibilidad, para lo cual el reclamante

señalará en su escrito, con precisión, el acto reclamado, la disposición que supone infringida, la forma en que se ha producido la infracción, y las razones por las cuales ésta les perjudica. Cuando corresponda, el reclamante deberá acompañar el certificado que acredite que el recurso jerárquico o el recurso de reposición no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado. El tribunal rechazará de plano el reclamo de ilegalidad si la presentación no cumple con las condiciones señaladas en el presente inciso.

La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada a la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio. La Subdirección de Procedimiento Sancionatorio acompañará el expediente administrativo antes de la audiencia de conciliación, contestación, y prueba.

En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieran. El proceso 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 con el monto de lo pedido por indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio.

Artículo 50 G-27.- En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso final del artículo 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. Dicha solicitud deberá presentarse dentro del plazo de cinco días contados desde la certificación de recepción del expediente por la Corte de Apelaciones. 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.

En la revisión de la apelación a que se refiere este artículo no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165, N°5, del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 G-28.- Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 50 G-11, si dentro de los diez días siguientes a la dictación de la resolución de término, el proveedor acredita el cumplimiento de lo indicado en los literales a) y c) del artículo 50 G-23, se rebajará la multa impuesta en un treinta y cinco por ciento. La rebaja ascenderá a diez por ciento para el caso de que estas circunstancias se acrediten dentro de los diez días desde que la resolución quede firme.

Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, y siempre que no se hubieran configurado las agravantes señaladas en el inciso quinto del artículo 24, las multas a que se refiere la letra b) de este artículo serán reemplazadas por la participación obligatoria del titular o representante legal de la empresa de menor tamaño, y/o de uno o más de sus trabajadores, en un programa de capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores realizado por el Servicio Nacional del Consumidor.

Sustituida la multa de conformidad a lo dispuesto en el inciso precedente, si el obligado no participara en el programa de capacitación correspondiente, procederá el aumento de la multa originalmente determinada, el que no podrá exceder de un veinticinco por ciento de su valor.

Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, la primera multa efectivamente impuesta será rebajada en un setenta por ciento, y el Servicio deberá otorgar facilidades de hasta cuatro años, para el pago en cuotas periódicas de la multa efectivamente impuesta. Alternativamente, el Servicio podrá otorgar un plazo mayor para pagar la totalidad de la multa. Asimismo, para determinar las facilidades o el plazo anteriormente señalados, el Servicio atenderá a la naturaleza de la infracción, el monto de la multa, y el tamaño de la empresa.

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

Artículo 50 G-29.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa u ordenen cualquiera de las medidas señaladas en el artículo 50 G-23 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 los artículos 50 G-23, 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27.

El retardo en el pago de estas multas devengará los intereses y reajustes establecidos en el artículo 53 del Código Tributario, desde que se hubiera hecho exigible.

La Tesorería General de la República hará uso del mecanismo contemplado en el artículo 6 del Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorerías, cuyo texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 1994, del Ministerio de Hacienda.

El cumplimiento de las resoluciones a que se refiere el inciso primero, incluido el pago de las multas, deberá ser acreditado ante la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que aquél fuere exigible, ya sea porque no se interpusieron los recursos de los artículos 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27, o porque ya fueron resueltos mediante sentencia firme.

El cumplimiento de las resoluciones que decreten las medidas señaladas en el artículo 50 G-23, 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 G-30.- Si el Servicio llegara a tomar conocimiento de hechos que únicamente pudieran constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, procederá a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales respectivas. Por su parte, si un organismo sectorial llegara a

tomar conocimiento de hechos que pudieran constituir una infracción a disposiciones contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

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

Lo dispuesto en este artículo debe entenderse en conformidad con lo establecido en el artículo 2° bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este título.”.

25) Reemplázase el artículo 50 I por el siguiente:

“Artículo 50 I.- Si, de conformidad a lo establecido en este párrafo, se promueve un juicio de indemnización de perjuicios por los daños ocasionados a consecuencia de una infracción que ha sido declarada por el Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución que no haya sido reclamada de ilegalidad, se presumirá la existencia del hecho que dio lugar a la infracción y la participación del proveedor en la misma.

El tribunal que esté conociendo el procedimiento oficiará al Servicio Nacional del Consumidor para que, en un plazo no inferior a quince días hábiles, aporte los antecedentes que consten en el expediente administrativo.”.

26) Intercálase en el numeral 1) del inciso quinto del artículo 53, a continuación de la oración “Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales” y antes del punto seguido, la expresión “tramitados ante juzgados de policía local”.

27) Reemplázase el inciso cuarto del artículo 53 B, por el siguiente:

“Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto del procedimiento regulado en este párrafo, deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores, pronunciándose especialmente sobre lo dispuesto en la letra e) del artículo 3. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley. Con todo, el tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.”.

28) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 54 C la expresión “procedimiento establecido en el párrafo 2°” por la expresión “procedimiento establecido en el párrafo 4°”.

29) Reemplázase el inciso final del artículo 56 por el siguiente:

“En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.”.

30) Intercálase, en el inciso primero del artículo 56 A, luego de la expresión “y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente” y antes del punto y aparte, la expresión “o interpuesta la denuncia ante el Servicio”.

31) Intercálase, en el inciso primero del artículo 56 H, luego de la expresión “en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda,” y antes de la frase “el Servicio podrá”, la expresión “podrá ser sancionado de acuerdo con el procedimiento establecido en el párrafo 3° del Título IV con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además,”.

32) Elimínase, en el inciso tercero del artículo 57, la expresión “y deberá acreditar título de abogado”.

33) Modifícase el artículo 58, de la siguiente manera:

a) Intercálase, en el inciso primero, entre las expresiones “y demás normas que digan relación con el consumidor,” y “difundir los derechos y deberes del consumidor” la expresión “proteger el interés general de los consumidores,”.

b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:

i) Agrégase el siguiente literal b), nuevo, adecuándose el orden correlativo de los literales siguientes:

“b) Instruir los procedimientos sancionatorios establecidos en el párrafo 2° del Título IV de esta ley e imponer las sanciones y otras medidas dispuestas en

el artículo 50 G-23, cuando se infrinjan las disposiciones establecidas en la presente ley, en los casos que corresponda.”.

ii) Reemplázase, en el literal f) que pasa a ser el literal g), la expresión “párrafo 4°” por la expresión “párrafo 6°”.

iii) Reemplázase el literal g), que pasa a ser el literal h), por el siguiente:

“h) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. 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 presentar acciones frente a los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, en conformidad con los procedimientos establecidos en el Título IV de la presente ley, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”.

iv) Reemplázase el literal n), que pasa a ser el literal o), por el siguiente:

“o) Celebrar convenios con municipalidades para que éstas reciban e ingresen ante el Servicio los reclamos presentados por consumidores, los cuales se tramitarán de conformidad con el párrafo 2° del Título IV de esta ley.”.

v) Agréguese el siguiente literal p), nuevo, pasando el actual literal ñ) a ser el literal q):

“p) Recibir reclamos que formulen los consumidores y gestionarlos conforme al procedimiento establecido en el párrafo 2° del Título IV. El Servicio podrá requerir, en uso de las atribuciones conferidas en el inciso quinto de este artículo, los antecedentes que estime necesarios para dar curso a los procedimientos que sean pertinentes de conformidad con el Título IV.”.

vi) Intercálase en el inciso décimo, luego de la expresión “fiscalizar,” y antes de la frase “llevar a cabo”, la expresión “sancionar,”.

vii) Reemplázase el inciso décimo segundo, por el siguiente:

“Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los funcionarios y las funcionarias de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio no podrán intervenir en funciones de fiscalización, y el Subdirector no podrá participar en la instrucción de procedimientos sancionatorios.”.

viii) Incorpórase el siguiente inciso décimo cuarto, nuevo, pasando el actual inciso décimo cuarto a ser el inciso décimo quinto, y así sucesivamente:

“Dichos funcionarios y funcionarias tampoco podrán intervenir en las funciones de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.”.

ix) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

“En aquellas causas judiciales en que sea parte el Servicio Nacional del Consumidor, sus funcionarios tendrán la calidad de ministros de fe solo para el fin de practicar las notificaciones que deban realizar durante el curso del proceso, desde las medidas prejudiciales o la presentación de la demanda, hasta la completa ejecución de la sentencia. El uso de esta facultad deberá informarse al tribunal en la primera actuación del Servicio en el proceso, y de dichas diligencias se deberá levantar acta. La forma de practicar las notificaciones se sujetará a las reglas generales, y los funcionarios que las practiquen serán personalmente responsables por su ejecución fraudulenta o culpablemente errónea, de conformidad a 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 el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.”.

34) Modifícase el inciso décimo del artículo 59, en el siguiente sentido:

a) Sustitúyese en el literal d) la expresión “letra b)” por “letra c)”.

b) Sustitúyese en el literal g) la expresión “letra b)” por “letra c)”.

35) Modifícase en el artículo 59 bis, lo siguiente:

a) Reemplázase la frase “el párrafo 2° del Título IV de esta ley” por la expresión “la presente ley”.

b) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Asimismo, los informes elaborados por el Servicio, con la información que sea recabada mediante el ejercicio de sus facultades legales y/o mediante la información que sea aportada por proveedores, ya sea de forma voluntaria o a solicitud, gozarán de presunción legal respecto de su contenido, en tanto contenga un listado de las fuentes y documentos tenidos a la vista durante su elaboración.”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia luego de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo transitorio.- Las disposiciones contenidas en los nuevos párrafos 2° y 3° que se incorporan mediante la presente ley, entrarán en vigencia de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y Magallanes y la Antártica Chilena, transcurridos dieciocho meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

b) En las regiones de Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule y Biobío, Transcurridos veinticuatro meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

c) En la Metropolitana de Santiago, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

En virtud de lo anterior, a contar del decimoctavo mes y hasta la completa entrada en vigencia de la presente ley, para dar aplicación a las disposiciones del nuevo párrafo 3°, los consumidores deberán acreditar su domicilio ante el Servicio Nacional del Consumidor, en la forma y con los mecanismos que determine el Servicio Nacional del Consumidor a través de una resolución exenta, dentro del plazo de dieciocho meses contado desde la publicación de la presente ley.

Artículo tercero transitorio.- Los procedimientos consagrados en los actuales párrafos 2° y 3°, que pasan a ser 4° y 5°, iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley, se llevarán a cabo de conformidad con las normas vigentes al momento en que inició su tramitación.

En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y su entrada en vigencia gradual, en aquellas regiones en las que aún no haya entrado en vigencia de acuerdo al cronograma del artículo primero transitorio, los consumidores podrán presentar denuncias en defensa de su interés individual ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 A.

Artículo cuarto transitorio.- Facúltase a la Presidenta o Presidente de la República para que, dentro del plazo de diez meses 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 Ministerio 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, 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 sobre el Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. 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. La determinación del número de funcionarios que serán incorporados por estamento, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso.

4. Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije.

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

a) 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.

b) No podrá significar disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales. Tampoco importará cambio de residencia habitual de las y los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, a menos que se lleve a cabo con su consentimiento.

c) Las y los funcionarios conservarán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, así como también el tiempo computable para dicho reconocimiento.

Artículo quinto transitorio.- Los reglamentos necesarios para la implementación de esta ley deberán dictarse dentro del plazo de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo sexto transitorio.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de dieciocho meses 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 séptimo transitorio.- El mayor gasto fiscal que irrogue 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.”.

Dios guarde a V.E.,

GABRIEL BORIC FONT
Presidente de la República

CAROLINA TOHÁ MORALES
Ministra del Interior
y Seguridad Pública

MARIO MARCEL CULLELL
Ministro de Hacienda

NICOLÁS GRAU VELOSO
Ministro de Economía, Fomento
y Turismo

LUIS CORDERO VEGA
Ministro de Justicia
y Derechos Humanos

Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 198GG

I.F. N°198/04.09.2023

Informe Financiero

Proyecto de Ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica.

Mensaje N°159-371

I. Antecedentes

El proyecto de ley modifica la ley N°19.496 en el siguiente sentido:

a. Se crea un proceso sancionatorio a cargo del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), destinado a recibir denuncias para que dicho servicio ordene el cese de las conductas infractoras, imponga las multas contempladas en la ley, ordene la restitución de los cobros indebidos, y ordene las medidas que tengan por objetivo prevenir la reiteración de la infracción.
   Para llevar a cabo esta función, se crea una subdirección especializada y centralizada del SERNAC, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.
b. Se faculta a las personas consumidoras a realizar reclamos ante el SERNAC, el cual el servicio pondrá en conocimiento a la empresa, la que podrá acoger el reclamo y proponer una solución. En caso de aceptar la propuesta, se dota de valor jurídico a las soluciones que en dicha instancia se alcanzan.
c. Se refuerzan las facultades de mediación de las Asociaciones de Consumidores.
d. Se contemplan otras medidas que buscan fortalecer los derechos de las personas consumidoras en distintos ámbitos, como la obligación de disponer canales de posventa, eliminación del cobro automático de cobranzas y reducción de su monto máximo, limitación de las cláusulas de aceleración de las deudas, y obligación de las empresas de mantener canales de modificación o término de contratos, entre otras materias.

OFICINA VIRTUAL 06-09-2023 20:06