SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN LOS PROYECTOS QUE MODIFICAN LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN LO RELATIVO A SANCIONAR A QUIEN NO PRESTE UN SERVICIO PREVIAMENTE CONTRATADO; REGULAR LOS ERRORES DE FACTURACIÓN, Y ESTABLECER UNA MULTA Y OTROS DERECHOS EN FAVOR DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TARJETAS DE CRÉDITO AFECTADOS POR COBROS O FACTURACIONES INDEBIDAS.

BOLETINES N°s 3817-03, 4597-03 y 3988-03-2[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley referido en el epígrafe, **en primer trámite constitucional y segundo reglamentario**, sin urgencia, originados en las mociones que a continuación se enuncian:

1- De los Diputados señores Maximiano Errázruiz Eiguiguren y Roberto Delmastro Naso, que sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, boletín N° 3817-03.

2.- De los Diputados señores Claudio Alvarado Andrade, Gonzalo Arenas Hödar, Eugenio Bauer Jouanne, Sergio Correa de la Cerda, Andrés Egaña Respaldiza, Enrique Estay Peñaloza, Javier Hernández Hernández, Juan Masferrer Pellizari Manuel Rojas Molina y Gastón Von Mulehnbrock Zamora, que modifica la ley del consumidor, con el objeto de regular los errores de facturación, boletín N° 4597-03.

3.- De los Diputados señores Carlos Montes Cisternas, Francisco Encina Moriamez, José Miguel Ortiz Novoa, Antonio Leal Labrín, Eduardo Saffirio Suárez, Eugenio Tuma Zedán y Alfonso Vargas Lyng y de los ex Diputados señores Carlos Kuschel Silva, Pedro Muñoz Aburto y Exequiel Silva Ortiz, que establece una multa y otros derechos en favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebidas, boletín N° 3988-03.

****

Es preciso recordar que la Comisión, en su sesión ordinaria N° 36, de 08 de mayo 2007, acordó -por unanimidad- refundirlos y estudiarlos en conjunto, por cuanto se refieren a materias afines.

****

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores **JOSÉ TOMÁS MOREL**, jefe de la División de Desarrollo de Mercado, y **CARLOS RUBIO**, asesor legislativo, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS

De acuerdo a lo prescrito en los artículos 130 y 288 del reglamento de la Corporación, el informe recae sobre los proyectos aprobados en general por esta H. Cámara en su sesión N° 55, de 19 de julio pasado, con las indicaciones formuladas a dicho texto, y debe referirse expresamente a las siguientes materias:

I.- <u>ARTÍCULOS QUE NO HAN SIDO OBJETO DE INDICACIONES NI MODIFICACIONES.</u>

---

[1] La tramitación completa de estos proyectos se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://sil.congreso.cl/pags/index.html

No hay.

II.- ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay artículos en esa situación.

III.- ARTÍCULOS SUPRIMIDOS.

No hay.

IV.- ARTÍCULOS MODIFICADOS.

El artículo único del proyecto que introduce modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, fue modificado de la forma que sigue:

Su **número 1**, que agrega un artículo 23 bis, nuevo, tuvo el siguiente tratamiento:

El inciso cuarto del nuevo artículo 23 bis que se propone, que exime al consumidor del pago del monto reclamado para el ejercicio de este derecho, y posibilita cancelar el monto restante de la cuenta respectiva, exigiendo a los proveedores la mantención de canales mínimos para su recepción, y deja entregado al reglamento la determinación de los aspectos que debe contener el reclamo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, **fue objeto de una indicación sustitutiva de los Diputados señores Tuma, Ortiz, Vallespín, Mulet, Jarpa y Jiménez, aprobada por mayoría de votos (6x0+1)**, que confiere una mayor precisión en su redacción, toda vez que indica, en lo sustancial, que no se podrá condicionar la recepción del reclamo al pago del monto reclamado.

El inciso séptimo, del nuevo artículo 23 bis que se propone, que expresa que el comprobante de pago de las tres últimas cuentas de períodos consecutivos será plena prueba de pago respecto de cualquier suma o importe que se haya devengado con anterioridad, **fue objeto de una indicación sustitutiva de los Diputados señores Tuma, Mulet, Jarpa, Jiménez, Ortiz y Vallespín, aprobada por unanimidad (8x0),** que prescribe que el pago de las tres últimas cuentas de períodos consecutivos extinguirá el derecho del proveedor a cobrar cualquier suma o importe devengado con anterioridad, que no fue cobrado por causa atribuible a él.

V.- ARTÍCULOS NUEVOS INTRODUCIDOS.

No se incorporaron artículos al proyecto de ley en el presente trámite.

VI.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

No hay artículos con ese carácter.

VII.-INDICACIONES RECHAZADAS.

Al artículo único del proyecto

N° 1

1. De los Diputados Arenas, Eluchans y Paya para reemplazar el inciso cuarto del artículo 23 bis que se propone, por el siguiente:

"El reclamo de un cobro no exime al consumidor del pago del monto reclamado. Para estos efectos el consumidor estará obligado a pagar una suma equivalente al promedio de las cuentas del mismo período de los dos años anteriores. El proveedor deberá mantener canales expeditos para la

recepción de los reclamos. El reglamento determinará los aspectos que debe contener el reclamo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación." **(6x0+1).**

2. De la señora Sepúlveda y del señor Saffirio, para agregar en el artículo 23 bis que se propone, el siguiente inciso cuarto, nuevo:

"Se presume el error en la facturación de los servicios públicos domiciliarios, tales como agua potable, alcantarillado, electricidad, telefonía básica y gas, cuando la cuenta mensual exceda en más de un 50% el promedio de los últimos doce meses." **(5x1+2).**

3. De los Diputados Arenas, Eluchans y Paya, para reemplazar el inciso séptimo del artículo 23 bis que se propone, por el siguiente:

"El comprobante de pago de las tres últimas cuentas de períodos domiciliarios, hará presumir los pagos de los anteriores períodos correspondientes a esos mismos servicios." **(8x0).**

N° 2.

4. De los Diputados Arenas, Eluchans y Paya para sustituir el inciso final que se propone para el artículo 25, mediante el literal iii, por el siguiente:

"Asimismo, cuando la ley o el reglamento respectivo contemplen un procedimiento especial de reclamo en sede administrativa por la prestación de servicio contratado por un proveedor, como ocurre en el caso de los reclamos que se pueden presentar ante las superintendencias de los servicios públicos domiciliarios, deberá establecerse por resolución firme la responsabilidad contravencional del prestador, antes de recurrir al juzgado de policía local competente para interponer las acciones judiciales contempladas en esta ley. En esos casos, los plazos para interponer las acciones instituidas en esta ley se interrumpirán desde la presentación del reclamo administrativo de que se trate." **(6x1+1).**

VIII.-INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hay indicaciones que se hallen en el supuesto antes referido.

IX.- TEXTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFIQUE O DEROGUE O INDICACIÓN DE LAS MISMAS.

Mediante este proyecto, se agrega en la ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, un **artículo 23 bis, nuevo,** y se modifica su **artículo 25.**

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por los argumentos que dará a conocer el Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda la aprobación del siguiente

PROYECTO DE LEY

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

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

"Artículo 23 bis.- El deber de profesionalidad del proveedor a que alude el artículo anterior, incluye, en todo caso, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 3 letra e), la obligación de informar y compensar de manera íntegra, expedita y oportuna a los consumidores afectados por las fallas o

deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de contratación ofrecidas o convenidas respecto de un bien o servicio.

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

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

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

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

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

El pago de las tres últimas cuentas de períodos consecutivos extinguirá el derecho del proveedor a cobrar cualquier suma o importe devengado con anterioridad, que no fue cobrado por causa atribuible al mismo proveedor.

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

Las devoluciones, descuentos o pagos establecidos a favor del consumidor en el presente artículo, serán efectuados de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 25.”.

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

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

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

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

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

iii.- Incorpórase el siguiente inciso final, nuevo:

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

****

Se designó Diputado Informante al señor **PATRICIO VALLESPÍN LÓPEZ.**

****

Tratado y acordado en sesión de fecha 2 de octubre de 2007, con la asistencia de la Diputada señora Herrera, doñas Amelia; y de los Diputados señores Tuma, don Eugenio (Presidente) Ortiz, don José Miguel; Galilea, don Pablo; Jiménez, don Tucapel; Mulet, don Jaime; Eluchans, don Edmundo y Jarpa, don Carlos Abel.

Sala de la Comisión, a 02 de octubre de 2007.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI.
Secretario de la Comisión.